

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

_____ А.А.Панфилов
 « 07 » 06 _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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. за- нятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
6	4 / 144	18	36		90	Зачёт
7	4 / 144	18	36		45	Экзамен (45)
Итого	8 / 288	36	72		135	Зачёт, Экзамен (45)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – овладение студентами профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность формирования организационно-экономических отношений в области управления персоналом; планирования, организации и контроля персонала; принятия управленческих решений в отношении персонала предприятия сервиса.

Задачи:

- изучение научных основ управления персоналом;
- формирование системного подхода к управлению персоналом предприятия сервиса;
- освоение различных форм и методов работы с сотрудниками;
- ознакомление с правовой и нормативной базой, регулирующей систему управления персоналом;
- изучение современных методов мотивации персонала;
- изучение подходов и принципов управления персоналом с точки зрения использования человеческих ресурсов предприятия сервиса;
- приобретение навыков оценки эффективности управления персоналом;
- приобретение навыков анализа движения трудовых ресурсов предприятия сервиса;
- формирование навыков моделирования карьеры сотрудников;
- приобретение навыков разработки и принятия эффективных управленческих решений в области управления персоналом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление персоналом» относится к вариативной части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: дисциплина «Управление персоналом» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования. Также изучение дисциплины «Управление персоналом» базируется на освоении студентами учебных дисциплин: «Математика», «Экономика организаций», «Введение в специальность», «Сервисная деятельность».

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
<i>ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и</i>	Частичное освоение компетенции	Знать: – основы русского языка как культурной ценности; – суть содержания понятий «деловая коммуникация», «деловой этикет», «вербальные и невербальные средства общения»;

<p><i>межкультурного взаимодействия</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> – об информационно-коммуникативных технологиях, используемых при взаимодействии с персоналом предприятия сервиса; – социокультурные особенности и правила ведения межкультурного диалога для решения задач профессионального взаимодействия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться русским языком как средством общения; – вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на русском (других государственных языках) и иностранных языках; коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые телефонные разговоры на русском и иностранном языках; – выбирать на русском (других государственных языках) и иностранном языках необходимые вербальные и невербальные средства общения для решения стандартных задач делового общения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языках; – способностью выбирать на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с персоналом; – способностью осуществлять, оценивать и при необходимости корректировать коммуникативно-когнитивное поведение в условиях устной коммуникации на государственном(ых) и иностранном(ых) языках.
<p><i>ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – процессы групповой динамики и принципы формирования команды; – роль и значение корпоративных норм и стандартов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности; – распределять роли в процессе командной работы. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; – навыками организации командной работы при

		решении управленческих задач.
<i>ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию</i>	Частичное освоение компетенции	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методы и способы саморазвития и самообразования. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать свой труд; – выполнять самостоятельно различные виды работ в области профессиональной деятельности; – выбирать средства и методы саморазвития и самообразования. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками самоорганизации, самостоятельной работы и самооценки результатов своей деятельности.; – навыками саморазвития, повышения своей квалификации и мастерства.
<i>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</i>	Частичное освоение компетенции	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы использования информационно-коммуникационных технологий; – источники поступления накопления и переработки информации; – основные положения и требования информационной безопасности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск, накопление и обработку информации, в т.ч. с использованием компьютера и глобальных информационных сетей; – использовать различные источники информации по объекту сервиса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками поиска и анализа информации об объектах сервиса из различных источников с помощью информационно-коммуникационных технологий, с учетом безопасности; – навыками работы с компьютером и получения информации из глобальных компьютерных сетей.
<i>ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</i>	Частичное освоение компетенции	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды, формы и процесс сервисного обслуживания; – понятие «контактная зона» предприятия сервиса и особенности ее организации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать в контактной зоне с потребителем и осуществлять согласование условий обслуживания; – организовывать контактную зону предприятия сервиса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками консультирования и согласования вида, формы и объема сервисного обслуживания;

		– навыками технико- экономического, эргономического, эстетического обоснования принципов организации контактной зоны предприятия сервиса.
--	--	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единицы, 288 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	СРС		
1	Теория управления персоналом предприятия	6	1-2	2	4		10	3/50%	
2	Роль и функции службы персонала	6	3-4	2	4		10	3/50%	
3	Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия	6	5-6	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Планирование человеческих ресурсов предприятия сервиса	6	7-8	2	4		10	3/50%	
5	Подбор персонала предприятия сервиса	6	9-10	2	4		10	3/50%	
6	Отбор и найм персонала	6	11-12	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Адаптация персонала предприятия сервиса	6	13-14	2	4		10	3/50%	
8	Разработка программ адаптации сотрудников предприятия сервиса	6	15-16	2	4		10	3/50%	
9	Оценка персонала предприятия сервиса	6	17-18	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 6 семестр:			144	18	36		90	27/50%	Зачёт
10	Аттестация персонала предприятия сервиса	7	1-2	2	4		5	3/50%	
11	Обучение и развитие персонала. Планирование карьеры	7	3-4	2	4		5	3/50%	
12	Принципы формирования кадрового резерва	7	5-6	2	4		5	3/50%	Рейтинг-контроль 1
13	Мотивация и стимулирование персонала	7	7-8	2	4		5	3/50%	
14	Анализ трудовых ресурсов предприятия сервиса	7	9-10	2	4		5	3/50%	
15	Организационная культура предприятия	7	11-12	2	4		5	3/50%	Рейтинг-контроль 2

16	Управление командой	7	13-14	2	4		5	3/50%	
17	Повышение лояльности персонала	7	15-16	2	4		5	3/50%	
18	Управление конфликтами и стрессами	7	17-18	2	4		5	3/50%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 7 семестр:			144	18	36		45	27/50%	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			288	36	72		135	54/50%	Зачёт, Экзамен (45)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

6 семестр

Тема 1. Теория управления персоналом предприятия

Теории управления о роли человека в организации. Философия и концепции управления персоналом. Понятие управления персоналом, современные подходы к определению его сущности. Понятия «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами». Персонал торгового предприятия как объект управления, его место и роль в системе управления гостиничным предприятием. Принципы построения системы управления персоналом. Методы и принципы управления персоналом. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом. Основные положения и нормы трудового права

Тема 2. Роль и функции службы персонала

Основные направления деятельности кадровой службы в гостинице. Организационное построение службы управления персоналом. Совершенствование организационного проектирования службы персонала в гостинице.

Тема 3. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия

Содержание, задачи и типы кадровой политики. Принципы работы с персоналом. Взаимосвязь кадровой политики, корпоративных целей и стратегии развития предприятия. Взаимосвязь кадровой политики и жизненного цикла организации. Определение кадровой стратегии предприятия. Методы планирования деятельности предприятия сервиса, понятия «конъюнктура рынка», «спрос потребителей» и их составляющие.

Тема 4. Планирование человеческих ресурсов предприятия сервиса

Цели стратегического планирования. Анализ кадрового потенциала предприятия сервиса. Профессионально-квалификационная структура персонала, количественные и качественные требования к персоналу, повышение эффективности использования кадрового потенциала. Позиция предприятия в отношении имеющегося персонала.

Планирование потребности в персонале. Определение численности и структуры персонала. Приведение в соответствие фактической и требуемой численности персонала. Планирование и анализ показателей по труду, расходов на персонал.

Тема 5. Подбор персонала предприятия сервиса

Основные направления деятельности по подбору персонала. Зависимость форм и методов подбора персонала от стратегии предприятия, его местонахождении и социально-экономической среды. Источники подбора персонала. Методы подбора персонала.

Тема 6. Отбор и найм персонала

Зависимость форм и методов отбора и найма персонала от стратегии предприятия, его местонахождения и социально-экономической среды. Методы отбора персонала. Формы найма.

Тема 7. Адаптация персонала предприятия сервиса

Понятие и виды адаптации персонала в организации. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Этапы адаптации. Использование испытательного срока в процессе адаптации нового сотрудника. Особенности адаптации отдельных категорий сотрудников. Адаптация и стажировка новых сотрудников.

Тема 8. Разработка программ адаптации сотрудников предприятия сервиса

Особенности вторичной адаптации сотрудников. Эффективность программ адаптации персонала. Мероприятия, входящие в программу адаптации сотрудников.

Тема 9. Оценка персонала предприятия сервиса

Цели оценки персонала: административные, мотивационные, информационные. Методы оценки персонала (360 градусов, KPI и др.). Функциональные и целевой подход при формировании системы показателей оценки.

Содержание лекционных занятий по дисциплине

7 семестр

Тема 10. Аттестация персонала предприятия сервиса

Цели аттестации персонала. Аттестация и этапы ее проведения. Правовое обеспечение процесса аттестации. Методики, используемые при аттестации.

Тема 11. Обучение и развитие персонала

Основные формы и методы обучения персонала. Опыт построения системы обучения персонала в России и за рубежом. Основные этапы построения системы обучения персонала. Оценка эффективности обучения персонала. Основные теории, методики и факторы, влияющие на систему развития персонала.

Тема 12. Принципы формирования кадрового резерва

Методы оценки персонала для формирования кадрового резерва. Построение карьерограмм при формировании кадрового резерва.

Тема 13. Мотивация и стимулирование персонала

Основные понятия мотивации и стимулирования персонала. Современные теории мотивации: содержательные, процессуальные. Вознаграждение за труд. Структура и формы оплаты труда персонала. Разработка мотивационных программ. Демотивация персонала предприятия.

Тема 14. Анализ трудовых ресурсов предприятия сервиса

Задачи анализа и источники информации. Анализ состава, структуры и движения трудовых ресурсов предприятия. Анализ использования фонда рабочего времени, фонда оплаты труда. Анализ текучести, постоянства персонала предприятия, оборота по приему и выбытию.

Тема 15. Организационная культура предприятия

Понятие и виды организационной культуры. Основные направления деятельности по формированию организационной культуры. Элементы организационной культуры. Мониторинг и изменение организационной культуры.

Тема 16. Управление командой

Понятие «команда», его отличие от понятия «группа». Формальные и неформальные группы в организации. Виды и особенности команд в организации. Специфические черты команды. Этапы формирования и развития команды. Ролевое распределение участников команды. Роль лидера в управлении командой. Виды лидерства. Методы управления и построения команд.

Тема 17. Повышение лояльности персонала

Основные подходы к определению понятия «лояльность персонала». Виды лояльности персонала. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Формирование, оценка и повышение лояльности персонала. Оценка существующего уровня лояльности персонала, выявление и анализ «зон риска». Разработка и реализация программы формирования лояльности персонала.

Тема 18. Управление конфликтами и стрессами

Природа стресса. Типичные симптомы стресса. Поведенческие и когнитивные методы управления стрессовыми ситуациями на предприятии сервиса.

Содержание практических занятий по дисциплине

6 семестр

Тема 1. Теория управления персоналом предприятия

Составление организационной структуры предприятия сервиса, анализ ролевой структуры руководства. Анализ организационных структур, методов управления персоналом действующих предприятий.

Тема 2. Роль и функции службы персонала

Составление организационной и функциональной структуры, анализ ролевой структуры руководства предприятия.

Тема 3. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия

Взаимосвязь кадровой политики, корпоративных целей и стратегии развития. Анализ кадровой политики и стратегии в области управления персоналом предприятий сервиса г. Владимир.

Тема 4. Планирование человеческих ресурсов предприятия сервиса

Анализ кадрового потенциала действующего предприятия сервиса. Проведение анализа профессионально-квалификационной структура персонала, качественных требований к персоналу. Определение численности и структуры персонала. Анализ показателей по труду и расходов на персонал действующего предприятия сервиса.

Тема 5. Подбор персонала предприятия сервиса

Определение источников подбора персонала. Разработка профиля должности сотрудников предприятий сервиса. Анализ используемых методов подбора персонала предприятия. Анализ ситуации «Подбор персонала». Анализ затрат на подбор персонала.

Тема 6. Отбор и найм персонала

Анализ используемых методов отбора персонала предприятия. Анализ ситуации «Отбор и найм персонала». Анализ затрат на отбор и найм персонала.

Тема 7. Адаптация персонала предприятия сервиса

Анализ программ и методов адаптации и стажировки персонала предприятий сервиса. Анализ системы наставничества. Анализ ситуации «Адаптация персонала».

Тема 8. Разработка программ адаптации сотрудников предприятия сервиса

Анализ процесса адаптации сотрудников. Разработка примерной программы адаптации персонала. Оценка эффективности программы адаптации персонала. Мероприятия, входящие в программу адаптации сотрудников.

Тема 9. Оценка персонала предприятия сервиса

Анализ методов оценки персонала, используемых предприятиями сервиса. Разработка модели компетенций и использование ее для оценки работников предприятия сервиса. Разработка ключевых показателей эффективности (KPI) для сотрудников.

Содержание практических занятий по дисциплине 7 семестр

Тема 10. Аттестация персонала предприятия сервиса

Анализ методов аттестации персонала, используемых предприятиями сервиса. Анализ ситуации «Аттестация». Разработка процедуры аттестации.

Тема 11. Обучение и развитие персонала

Анализ форм и методов обучения. Отличия системы обучения персонала в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала.

Тема 12. Принципы формирования кадрового резерва

Методы оценки персонала для формирования кадрового резерва. Построение карьерограмм при формировании кадрового резерва.

Тема 13. Мотивация и стимулирование персонала

Анализ систем материального и нематериального стимулирования персонала предприятий сервиса. Оценка удовлетворенности персонала действующей системой мотивации и стимулирования. Анализ структуры и форм оплаты труда персонала действующих предприятий сервиса. Разработка мотивационных программ. Оценка влияния демотивации на эффективность работы персонала.

Тема 14. Анализ трудовых ресурсов предприятия сервиса

Анализ состава, структуры и движения трудовых ресурсов предприятия. Анализ использования фонда рабочего времени, фонда оплаты труда. Анализ текучести, постоянства персонала, оборота по приему и выбытию, расчет коэффициентов.

Тема 15. Организационная культура предприятия

Анализ мероприятий по формированию организационной культуры предприятий сервиса г. Владимир. Диагностика организационной культуры.

Тема 16. Управление командой

Изучение и анализ ролевого распределения участников команды. Определение типа лидерства и методов управления и построения команды. Тестирование «Командные роли» (Р.М. Белбин).

Тема 17. Повышение лояльности персонала

Разработка мероприятий по формированию, оценки и повышения лояльности персонала. Оценка существующего уровня лояльности персонала, выявление и анализ «зон риска». Разработка и реализация программы формирования лояльности персонала.

Тема 18. Управление конфликтами и стрессами

Анализ причин возникновения стресса и профессионального выгорания. Методы управления стрессовыми ситуациями на предприятии сервиса.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-18);*
- *Анализ ситуаций (темы № 2-18);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №2- 18)*

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.

6 семестр

Рейтинг-контроль №1

1. Управление персоналом – это _____
2. Объект управления в сфере кадрового менеджмента – это:
 - Отдельный работник;
 - Весь трудовой коллектив, на который распространяются управленческие решения;
 - Персонал структурного подразделения (отдела) или бригады;
 - Представитель конкретной профессии, специальности.
3. Какие направления выделяют в управлении персоналом организации?
4. Открытая кадровая политика предполагает:
 - Возможность поступления на работу в организацию на любую должность
 - Включение нового персонала только с низшего должностного уровня
 - Активное привлечение специалистов для выполнения разовых работ
5. При какой форме оплаты труда работник получает фиксированный размер вознаграждения за фактически отработанное время?
 - Обычная повременная
 - Обычная сдельная
 - Повременная премиальная
6. Зарботок сотрудника состоит из двух частей: первая часть – это объем произведенной продукции, а вторая часть – премия, которая составляет 15% от первой части. Как называется такая форма оплаты труда?
 - Повременная
 - Обычная сдельная
 - Сдельно-премиальная
7. Ключевым фактором в любой модели управления являются:
 - люди
 - средства производства
 - финансы

8. Дневная тарифная ставка составляет 1500 рублей. Фактически отработано 13 дней. Рассчитайте зарплату работника. Определите систему оплаты труда.

9. Месячная тарифная ставка работника составляет 12000 рублей. На предприятии действует положение о начислении стимулирующих выплат, где предусмотрено, что за экономию материалов начисляется премия в размере 35% от сэкономленной суммы. Определите полный заработок работника, если известно, что он отработал полный месяц и сэкономил материалов на 10 000 рублей. Определите систему оплаты труда.

10. Выделите основные особенности кадровой политики организации в зависимости от стадии жизненного цикла, на котором она находится:

	Стабилизация
Цели кадровой политики	
Организационная структура управления	
Система оплаты труда	
Система мотивации	
Характеристика работников (личные и деловые качества, знания, навыки и опыт)	

Рейтинг-контроль №2

- Что представляет собой процесс набора персонала?
 - создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность;
 - прием сотрудников на работу;
 - процесс селекции кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности.
- Может ли один человек работать сразу по нескольким договорам?
 - да;
 - нет;
 - да, только на госпредприятии;
 - да, только на предприятиях одной фирмы;
 - могут только руководящие работники.
- На каком этапе отбора персонала применяются деловые игры?
 - на этапе первичного отбора;
 - отборочного интервьюирования;
 - повторного интервьюирования;
 - на предварительном этапе;
 - перед анкетированием.
- Квалифицированный персонал набирать труднее, чем неквалифицированный. С чем это связано прежде всего?
 - с привычкой тех, кто работает;
 - с приемом по рекомендательным письмам;
 - с требованием со стороны самой работы;
 - с недостаточной практикой набора.
- К преимуществам внутренних источников найма относят:
 - низкие затраты на адаптацию персонала;
 - появление новых идей, использование новых технологий;
 - появление новых импульсов для развития;

- г) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом;
- д) а, г.
6. К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:
- а) низкие затраты на адаптацию персонала;
- б) появление новых импульсов для развития;
- в) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых работников;
- г) нет верного ответа.
7. К помощи рекрутинговых агентств целесообразнее обращаться в случае, когда:
- а) необходимо провести подбор с наименьшими материальными затратами;
- б) требуется кандидат на должность руководителя (топ- менеджера);
- в) предложение рабочей силы значительно превышает спрос на нее;
- г) невозможно четко сформулировать требования к кандидату;
- д) качество нанимаемых сотрудников не имеет значения.
8. Перечислите основные методы отбора персонала:

Традиционные методы	Нетрадиционные методы

9. Укажите возможные источники поиска кандидатов на следующие позиции:

- Оператор call-центра _____
- Администратор _____
- Сомелье _____
- Охранник _____
- Бармен _____
- Промоутер _____

10. Перечислите сложности применения следующих методов отбора персонала:

Метод отбора персонала	Сложности применения в процессе найма персонала
Анкетирование	
Шоковое интервью	
Собеседование	
Интервью по компетенциям	
Использование проективных вопросов на собеседовании	

Рейтинг-контроль №3

1. Какой из видов адаптации направлен на ознакомление с организацией деятельности компании?
- Корпоративная
- Профессиональная
- Техническая
2. Организационная адаптация сотрудника предполагает получение ответа на вопрос:
- Какое место занимает компания на рынке?
- Какой стиль общения принят в коллективе?
- Когда и где выдают зарплату?
- Хватает ли работнику знаний и умений для выполнения своих обязанностей?
3. Какие основные задачи Welcome!-тренинга в процессе адаптации новых сотрудников?

4. Выберите из списка категории лиц, которые оценивают работника при использовании метода оценки персонала 360 градусов:

- Руководители
- Коллеги
- Подчиненные
- Клиенты
- Независимые эксперты
- Все вышеперечисленное

5. Кадровый потенциал организации – это:

- Специалисты с высокой профессиональной квалификацией
- Специалисты с большим трудовым стажем на конкретном предприятии
- Весь персонал предприятия

6. Заполните пустые ячейки в таблице

Программа адаптации нового сотрудника

Период адаптации	Мероприятие	Задачи	Ответственный (должность)
Первый рабочий день	Знакомство с рабочим местом		Непосредственный руководитель
	Проведение экскурсии по организации		
		Предоставление новичку сведений о компании: ее традициях, корпоративных стандартах, дресс-коде	
Первая рабочая неделя	Инструктаж	Знакомство с должностными обязанностями, правилами и стандартами работы	
	Освоение должностных обязанностей		Наставник, непосредственный руководитель

7. Для оценки каких процессов управления персоналом могут быть использованы следующие методы (поставьте + или другой знак в нужной ячейке):

	Тестирование проф. знаний и умений	Оценка показателей эффективности	360 градусов	Аттестация
Подбор персонала				
Окончание испытательного срока				
Оценка текущей деятельности				
Формирование кадрового резерва				
Принятие решения об увольнении				

8. Предложите 3 показателя эффективности деятельности для одной из предложенных должностей:

- Бармен;
- Администратор;
- Сотрудник call-центра;
- Свой вариант.

	Описание показателя	Вес KPI (в сумме 1)	Плановое значение*
KPI 1			
KPI 2			

КРІ 3			
-------	--	--	--

* при каких условиях работнику будет начисляться премия за выполнение КРІ и какой размер премии

9. С какими сложностями может столкнуться администрация предприятия при внедрении КРІ ?

10. Перечислите основные преимущества разработки системы премирования на основе КРІ

11. По какой формуле рассчитывается индекс КРІ ?

Вопросы к зачету

1. Персонал. Классификация персонала
2. Рынок труда. Виды рынков труда
3. Экономически активное и неактивное население. Занятые и безработные
4. Кадровая политика и ее основные направления.
5. Типы кадровой политики
6. Стили руководства.
7. Подбор. Методы подбора
8. Модель учета затрат на замещение работника
9. Отбор кадров. Методы отбора
10. Адаптация и ее виды.
11. Наставничество. Консультирование. Тренинг
12. Карьера. Виды карьеры
13. Оценка и ее цели.
14. Традиционные методы оценки.
15. Нетрадиционные методы оценки.
16. Системы и формы оплаты труда в Российской Федерации
17. Особенности трудоустройства несовершеннолетних
18. Социальные гарантии работникам как форма поддержки персонала
19. Трудоустройство как способ содействия занятости населения. Его формы.
20. Основные права и обязанности работника и работодателя

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Классификация стратегий управления персоналом в зависимости от типа общей стратегии организации.
2. Миссия организации и особенности политики управления персоналом.
3. Влияние стадии жизненного цикла организации на стратегию и политику управления персоналом.
4. Социальные гарантии работникам как форма поддержки персонала.
5. Характеристика основных управленческих подходов (американский, японский, европейский, российский).
6. Источники подбора персонала.
7. Трудовой Кодекс Российской Федерации: права и обязанности работников.
8. Трудовой Кодекс Российской Федерации: права и обязанности работодателей.
9. Трудовой Кодекс Российской Федерации: профстандарты.
10. Мероприятия по внедрению профессиональных стандартов и их назначение.

7 семестр

Рейтинг-контроль №1

1. С какого этапа должен начинаться процесс адаптации работника в коллективе?
 - а) с процесса ориентации, ознакомления;
 - б) с процесса ассимиляции;
 - в) с процесса приспособления;
 - г) с процесса стереотипизации;
 - д) с процесса аккредитации.
2. Чем характеризуется полная адаптация?
 - а) сочетанием профессионального обучения, переподготовки и повышения квалификации кадров, а также планирования карьеры персонала организации;
 - б) сочетанием высокого уровня овладения специальностью, полного освоения порученной работы с устойчивым положительным отношением к специальности (прочным намерением продолжить работу по ней) и достаточно высокой степенью удовлетворенности взаимоотношениями в группе и своей позицией в коллективе;
 - в) сочетанием мер по профинформации, профконсультации, профподбору и профадаптации, которые помогают человеку выбрать профессию, наиболее соответствующую потребностям общества и его личным способностям и особенностям;
 - г) признанием новичка другими сотрудниками;
 - д) снижением трудовой мотивации.
3. Наиболее распространенными в настоящее время методами первичного отбора персонала являются (при необходимости можно отметить несколько методов):
- собеседование; - анализ резюме; - тестирование; - анализ анкетных данных; - графологическая экспертиза.
 - а) 1,2,3;
 - б) 2, 3, 4;
 - в) 2, 3;
 - г) 1,4,5;
 - д) 2, 4.
4. Наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят, является:
 - а) проведение психологических тестов;
 - б) проверка знаний;
 - в) проверка профессиональных навыков;
 - г) выполнение графического теста.
5. Горизонтальное развитие внутриорганизационной карьеры предполагает:
 - а) получение доступа к неформальным источникам информации, доверительные отношения с руководством и т. д.
 - б) перемещение в другую функциональную область деятельности, расширение и усложнение задач;
 - в) длительная работа на одном рабочем месте.
6. Активное делегирование полномочий характерно для:
 - а) авторитарного стиля руководства;
 - б) попустительского стиля руководства;
 - в) демократического
7. Кадровый потенциал организации - это:

- а) специалисты высокого профессионального уровня
 - б) специалисты с большим трудовым стажем на конкретном предприятии
 - в) весь персонал предприятия
8. Кадровый аудит - это:
- а) оценка соответствия структурного и кадрового потенциала организации ее целям и стратегиям развития;
 - б) оценка соответствия системы оплаты труда государственным нормативам;
 - в) оценка соответствия навыков, знаний и умений руководящего состава предприятий требованиям профессиональной деятельности.
9. Наибольшее распространение в России получила модель карьеры:
- а) "змея"
 - б) "лестница"
 - в) "трамплин"
10. Кадровый потенциал организации - это:
- а) специалисты высокого профессионального уровня
 - б) специалисты с большим трудовым стажем на конкретном предприятии
 - в) весь персонал предприятия

Рейтинг-контроль №2

1. Менеджер выполнил в прошедшем месяце план продаж на 107 %. Его оклад составляет 20 000 рублей. Работнику установлена премия в размере 15 % от оклада за выполнение плана продаж и 1 % от оклада за каждый процент перевыполнения плана. Определите размер заработной платы менеджера за прошедший месяц.

2. Предприятие состоит из управляющего, бухгалтера, двух администраторов и уборщика помещений. В зависимости от значимости работы и степени ответственности работникам присвоены коэффициенты трудового участия (таблица). За прошедший месяц фонд оплаты труда составил 120 000 рублей. По результатам работы за месяц работникам были установлены поправки к коэффициентам (таблица). Определите размер заработной платы сотрудников за прошедший месяц.

	Сотрудники	Коэффициент трудового участия	Корректировка коэффициента по результатам фактической работы в прошедшем месяце	Размер заработной платы, руб.
1	Управляющий	5	- 0,5	
2	Бухгалтер	4,5	- 0,5	
3	Администратор	4,0	+ 0,5	
4	Уборщик	3,0	- 0,5	

3. Ресторан «Екатерина» открыт в сентябре 2017 года. Списочная численность работников в сентябре составляла 20 чел., в октябре – 24 чел., в ноябре – 22 чел., в декабре – 19 чел. Рассчитайте среднесписочную численность работников ресторана за 2017 год.

4. Предприятие при распределении премии использует КРІ. В таблице представлены показатели и условия получения премии по ним одного из сотрудников. Базовая ставка – 20 000 рублей. Размер максимальной премии составляет 50% от базовой ставки. Определите заработную плату сотрудника отеля в месяц с учетом фактических показателей:

КРІ	Критерии оценки (условия получения премии)	Удельный вес в премии (%)	Факт (%)
КРІ 1	90% и более выполнения задания – премия 100% 89% – 60% – премия 80% Менее 60% – премия не выплачивается	50	95

КРІ 2	80% и более выполнения задания – премия 100% 79% – 60% – премия 80% 59% – 50% – премия 50% Менее 50% – премия не выплачивается	35	45
КРІ 3	90% и более выполнения задания – премия 100% 89% – 70% – премия 80% 69% – 50% – премия 50% Менее 50% – премия не выплачивается	15	65

5. Рассчитайте коэффициент интенсивности текучести персонала по профессиональным группам с целью выявления групп с наибольшей текучестью по следующим показателям:

	Профессиональная группа	Кол-во уволенных сотрудников, чел.	Среднесписочная численность группы, чел.	Коэффициент текучести персонала, %
1	Руководитель направления	3	50	
2	Менеджеры	21	28	
3	Рабочие	8	12	

6. На основании представленных данных организации, рассчитайте коэффициенты, отражающие интенсивность движения персонала в организации.

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Численность персонала на начало года	1825	1727	1701
Количество принятых сотрудников	41	23	107
Количество выбывших, из них:	140	109	218
- по собственному желанию	115	89	147
- за нарушения и прогулы	2	3	2
- по состоянию здоровья	2	4	7
- перемена места жительства	7	7	10
- выход на пенсию	13	4	14
- призыв на службу в ВС РФ	1	2	–
- сокращение штата	–	–	38
Среднесписочная численность персонала	1591	1460	1355
Коэффициент текучести кадров, %			
Коэффициент постоянства кадров			
Коэффициент оборота по приему			
Коэффициент оборота по выбытию			

7. Должностной оклад администратора предприятия составляет 25 000 рублей. На предприятии действует положение, согласно которому сотрудникам начисляется ежемесячное вознаграждение за непрерывный стаж работы:

Непрерывный стаж работы на предприятии (число лет)	Размер премии в % к зарплате
1 – 3	25
4 – 5	35
6 – 10	45
Свыше 10	50

Рассчитайте зарплату администратора, проработавшего в данном предприятии 4 года.

Рейтинг-контроль №3

1. Модель компетенций – это:

- набор требований, предъявляемых к сотруднику на определенной должности с учетом стратегических целей компании;
- набор необходимых сотруднику знаний и умений;
- совокупность личностных характеристик, наличие которых обеспечивает работнику возможность эффективно работать в той или иной профессиональной деятельности;
- все варианты верны;
- нет правильного варианта ответа.

2. Чем отличаются компетенции

профессиональные	личностные

3. Модель человеческих отношений Э. Майо предполагает, что производительность труда зависит прежде всего:

- а) от удовлетворенности в работе, которую дают признание, чувство выполненной работы, удовлетворенности социальных потребностей.
- б) взаимоотношений сотрудников в коллективе;
- в) отношения руководства к сотруднику и его деятельности.

4. Партиципативная стратегия в управлении персоналом предполагает:

- а) децентрализацию ответственности и участие работников в управлении и прибыли;
- б) жесткую авторитарность управления;
- в) высокую степень конкуренции между сотрудниками.

5. Модель, предполагающая постоянное перемещение сотрудника по различным подразделениям по итогам аттестации с изменениями функций называется:

- а) "змея"
- б) "лестница"
- в) "перепутье"

6. Направления и методы социального развития предприятия определяется:

- а) государственными стандартами и нормативами;
- б) определяются руководством предприятия;
- в) как государственными стандартами и нормативами, так и руководством предприятия.

7. Наиболее эффективно продуктивная деятельность протекает:

- а) при максимальном уровне мотивации;
- б) при невысоком уровне мотивации;
- в) при среднем и высоком уровне мотивации.

8. Показателем текучести кадров является:

- а) численность всех сотрудников, уволившихся из организации за определенный период;
- б) численность всех сотрудников, уволившихся из организации за определенный период по субъективным причинам;
- в) отношение численности всех уволившихся за определенный период к общей численности сотрудников предприятия;

9. Теорию мотивации А. Маслоу можно отнести:

- а) "содержательным теориям мотивации"
 - б) "процессуальным теориям мотивации"
 - в) "комплексным теориям мотивации"
10. Модель поведения Стинсона-Джонсона базируется на:
- а) мотивационной теории ожидания;
 - б) ситуационной теории руководства;
 - в) теории групповой динамики в малых группах

Вопросы к экзамену

1. Основные достижения научных управленческих школ в области управления персоналом
2. Процесс отбора персонала: традиционные и нетрадиционные методы
3. Управленческие подходы (американский, японский, европейский)
4. Источники подбора персонала
5. Основные методы организации процесса адаптации новых сотрудников
6. Содержание программ адаптации новых сотрудников
7. Основные процессуальные теории мотивации
8. Охарактеризуйте теорию мотивации Х и Y Дугласа МакГрегора
9. Основные содержательные теории мотивации
10. Основные формы оплаты труда
11. Методы оценки и аттестации персонала
12. Охарактеризуйте основные формы и методы развития персонала
13. Стили руководства
14. Охарактеризуйте основные подсистемы управления персоналом
15. Отбор, подбор и найм персонала
16. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия
17. Открытая, закрытая кадровая политика
18. Этапы развития и формирования команды
19. Отличия группы и команды
20. Лидерство. Подходы к пониманию лидерства
21. Управление карьерой и развитие персонала организации
22. Наставничество как метод адаптации
23. Задачи анализа трудовых ресурсов организации
24. Карьера. Виды карьеры
25. Материальная и нематериальная мотивация персонала
26. Кадровая политика и ее основные направления. Типы кадровой политики
27. Стили руководства.
28. Подбор и отбор кадров. Методы подбора и отбора персонала
29. Адаптация персонала и ее виды.
30. Карьера. Виды карьеры
31. Оценка и ее цели. Традиционные и нетрадиционные методы оценки.
32. Системы и формы оплаты труда в Российской Федерации
33. Особенности трудоустройства несовершеннолетних
34. Социальные гарантии работникам как форма поддержки персонала
35. Основные права и обязанности работника и работодателя

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Заполнение рабочей тетради
- 2) Подготовка докладов на вопросы, для самостоятельного изучения

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Современные подходы к управлению персоналом: «война» за таланты, управление талантами, внутренний маркетинг.
 2. Классификация персонала по категориям работников.
 3. Система управления персоналом организации и ее основные функции (подсистемы).
 4. Роли кадровой службы как партнера бизнеса (модель Д. Ульриха).
 5. Виды кадровых служб в зависимости от их роли и места в системе управления персоналом организации.
 6. Определение численности сотрудников службы управления персоналом.
 7. Понятия «стратегия управления персоналом» и «политика управления персоналом» организации.
 8. Общая стратегия организации и стратегия управления персоналом: варианты взаимосвязи.
 9. Внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс разработки стратегии управления персоналом организации.
 10. Основные подходы к классификации стратегий управления персоналом.
 11. Классификация стратегий управления персоналом в зависимости от типа общей стратегии организации.
 12. Миссия организации и особенности политики управления персоналом.
 13. Влияние стадии жизненного цикла организации на стратегию и политику управления персоналом.
- 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. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. М. Маслова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 431 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-09984-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/429092
2. Пугачев, В.П. Управление персоналом организации: практикум: учебное пособие для	2019		https://bibli-online.ru/bcode/426687

академического бакалавриата / В. П. Пугачев. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 284 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-08906-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
3. Хруцкий, В. Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 208 с. – ISBN 978-5-534-06638-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblionline.ru/bcode/437424
Дополнительная литература			
1. Оплата труда персонала: учебник и практикум для академического бакалавриата / под общ. ред. О. А. Лапшовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 330 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06670-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblionline.ru/bcode/434490
2. Васильева И. В. Психотехники и психодиагностика в управлении персоналом : практическое пособие / И. В. Васильева. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательство Юрайт, 2019; Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета. – 122 с. – (Серия: Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-11293-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblionline.ru/bcode/444856
3. Теория и практика принятия управленческих решений : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под общ. ред. В. И. Бусова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 279 с. – (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс.). – ISBN 978-5-534-03859-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblionline.ru/bcode/432942

7.2. Периодические издания

1. <https://dis.ru/library/annotation/62/> – Менеджмент в России и за рубежом;
2. <https://e.uprpersonal.ru/> – Справочник по управлению персоналом;
3. <https://www.grebennikoff.ru/product/24/> – Мотивация и оплата труда;
4. <https://tjm.spbu.ru/> – Российский журнал менеджмента.

7.3. Интернет ресурсы

1. <http://ecsosman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал Экономика. Социология. Менеджмент;
2. <http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса;
3. <http://www.garant.ru> - Гарант;
4. <http://www.rbc.ru> – РосБизнесКонсалтинг;

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.*

Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием: 205-5, 207-5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01, "Сервис"

Рабочую программу составил к.и. доцент Наумова И.В. Мухом

Рецензент

(представитель работодателя) ООО "Авента-сервис" профессиональный сервис в г. Полоцк



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. [Signature]

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01, "Сервис"

протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. [Signature]

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

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



Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой _____



Гужова Л.Г.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____