

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 06.02.2023 23:55:37

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом на предприятиях сервиса

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1 – Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

ПК – 2 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-5 (ПК-1) Владеет методами и стратегиями ценовой дифференциацией гостиничных комплексов	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-5 (ПК-1) понятие кадров, кадровой политики и кадрового потенциала организации; РО-2 ИД-5 (ПК-1) принципы построения системы управления персоналом на предприятиях сервиса;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-5 (ПК-1) планировать трудовые ресурсы и работать с персоналом организации; РО-4 ИД-5 (ПК-1) применять на практике современные методы управления.
ИД-2 (ПК-2) Определяет эффективность ценовых методов и стратегий для улучшения деятельности гостиничных предприятий	<i>умеет</i>
	РО-1 ИД-2 (ПК-2) оценивать и рационально использовать трудовой потенциал предприятия; РО-2 ИД-2 (ПК-2) выявлять мотивацию труда, потребности, интересы и ценностные ориентации работников;

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины

Персонал предприятия как объект управления. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием. Процесс труда. Трудовая деятельность. Предмет науки управления персоналом. Организационно-экономические факторы. Административно-управленческие факторы. Техничко-технические факторы. Правовые факторы. Групповые факторы. Личностные факторы. Понятийный аппарат дисциплины «Управление персоналом». Рабочая сила. Управление кадрами (персоналом). Управление трудовым и человеческим потенциалом. Управление трудовыми и человеческими ресурсами. Управление трудовым и человеческим капиталом. Трудоспособные ресурсы. Экономически неактивное население. Трудовой потенциал работника. Анализ и управление кадровым потенциалом. Современные подходы к управлению персоналом. Управление кадрами. Управление персоналом. Управление человеческими ресурсами. Гуманистическая концепция. Принципы управления персоналом.

Система управления персоналом организации. Цели системы управления персоналом в рыночной экономике. Принципы построения системы управления персоналом. Научность. Комплексность. Целостность. Интеграция целей и задач. Социальное партнерство в сфере труда. Адаптивность (гибкость). Саморазвитие. Инвестиционность. Самоуправление и демократизация. Инновационность. Оперативность. Простота. Иерархичность. Согласованность. Структура персонала организации. Количественные характеристики персонала. Необходимый профессионально-квалификационный состав работников предприятия. Промышленно-производственный и непромышленный персонал. Деление персонала организации на категории. Функции управления персоналом. Методы управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические. Содержание персонал-технологии. Виды персонал-технологий: многозвенные, коммуникационные, индивидуальные и др. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом. Профессиональное разделение труда. Технологическое разделение труда. Предметное разделение труда. Квалификационное разделение труда. Технические границы разделения труда. Психофизиологические границы разделения труда. Социальные границы разделения труда. Экономические границы. Совмещение функций, профессий и специальностей. Кооперация. Виды производственной кооперации: межцеховая, внутрицеховая, внутриучастковая. Организационная структура системы управления персоналом. Структурное местоположение кадровой службы. Организационная структура службы управления персоналом.

Кадровая политика организации. Понятие «кадровая политика». Стратегия управления персоналом. Субъект стратегического управления персоналом. Объект стратегического управления персоналом. Составляющие стратегии управления персоналом. Базовые кадровые стратегии: оптимизация кадрового потенциала, развитие человеческих ресурсов, антикризисная стратегия управления персоналом, универсальная стратегия. Сущность кадрового планирования. Цели кадрового планирования: Стадии кадрового планирования: Стратегическое кадровое планирование. Тактическое кадровое планирование. Оперативное кадровое планирование. Маркетинг персонала. Функции маркетинга персонала. Информационная функция маркетинга персонала. Изучение требований, предъявляемых к должностям и рабочим местам. Исследование внешней и внутренней среды организации. Изучение рынка труда. Изучение имиджа организации как работодателя. Коммуникационная функция маркетинга персонала. Сегментирование рынка труда. Источники и пути покрытия потребности в персонале.

Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом. Трудовое законодательство. Основные принципы правового регулирования трудовых отношений. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Организационно-распорядительные документы. Правила внутреннего распорядка. Коллективный договор. Положение о персонале. Положение о подразделении. Штатное расписание. Должностная инструкция. Личностная спецификация. Кадровое обеспечение системы управления персоналом. Анализ кадрового потенциала. Количественный и качественный состав кадрового аппарата. Методы расчета численности руководителей, специалистов (в том числе и кадровой службы): многофакторного корреляционного анализа, сравнений, прямого расчета, по трудоемкости работ, по нормам обслуживания. Информационное обеспечение системы управления персоналом. Понятие

информации. Управленческая информация. Требования, предъявляемые к информации. Открытая и закрытая информация. Коммерческая тайна. Техническое обеспечение системы управления персоналом. Проектирование технического оснащения службы. Средства сбора и регистрации информации. Средства оргтехники Средства коммуникации.

Формирование кадрового состава организации. Количественный и качественный состав работников организации. Методы оценки персонала. Факторы оценки персонала. Процедуры отбора персонала. Формирование профиля должности. Найм на работу. Источники удовлетворения потребности в новых работниках. Этапы замещения вакантной должности. Отбор. Этапы процедуры отбора персонала. Предварительная отборочная беседа. Анкетирование. Собеседование. Тестирование. Проверка рекомендаций и послужного списка. Медицинский осмотр. Прием на работу. Резюме. Сбор кадровой информации. Структура интервью. CASE-интервью. Оценка достоверности информации. Перемещения, работа с кадровым резервом. Подбор персонала и профориентация.

Адаптация персонала организации. Обоснованность выбора профессии. Рыночные требования к выбору профессии. Профессиональные интересы человека. Характеристика рабочей профессии. Понятие профессиональной ориентации. Задачи профессиональной ориентации. Профинформация. Профконсультация. Профподбор. Профадаптация. Понятие и содержание адаптации. Первичная и вторичная адаптация. Классификация адаптации по сферам: в новой организации, в новой должности. Классификация адаптации по субъектам: работника и работы к персоналу. Профессиональная адаптация. Психофизиологическая адаптация. Социально-психологическая адаптация. Организационно-административная адаптация. Экономическая адаптация. Санитарно-гигиеническая адаптация. Цели адаптации. Этапы процесса адаптации персонала. Процедуры адаптации персонала. Инструктаж. Ротация. Коучинг. Самостоятельное обучение на рабочем месте. Лекции, беседы, семинары. Профессиональная и организационная адаптация персонала.

Работа с кадрами в организации. Понятие и цели развития персонала. Процесс обучения человека. Профессиональное образование как процесс. Обучение персонала: подготовка кадров, повышение квалификации кадров, переподготовка кадров. Методы обучения персонала на рабочем месте. Методы обучения персонала вне рабочего места. Организация обучения квалифицированных кадров. Аттестация персонала организаций. Виды аттестации служащих. Очередная аттестация. Аттестация по истечении испытательного срока. Аттестация при продвижении по службе. Аттестация при переводе в другое структурное подразделение. Этапы проведения аттестации. Подготовительный этап. Оценка сотрудника и его трудовой деятельности. Принятие решений по результатам аттестации. Понятие деловой карьеры. Управление деловой карьерой. Виды деловой карьеры. Карьера внутриорганизационная. Карьера межорганизационная. Специализированная карьера. Неспециализированная карьера. Карьера вертикальная. Карьера горизонтальная. Карьера ступенчатая. Карьера скрытая. Планирование и контроль деловой карьеры. Этапы карьеры: предварительный, становления, продвижения, сохранения, завершения, пенсионный. Система служебно-профессионального продвижения. Планирование карьеры. Понятие и формирование кадрового резерва. Работа с резервом. Планирование кадрового резерва. Планирование деловой карьеры. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.

Управление поведением персонала организации. Теория поведения личности. Основы поведения человека: мотивация, восприятие, критериальная основа. Типы поведения человека в организации. Стратегия и тактика работы с подчиненными. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Стимулирование. Формы стимулирования. Конфликты в коллективе. Классификация конфликтов: вертикальные и горизонтальные, функциональные и личностные, конструктивные и деструктивные. Конфликты в коллективе. Конфликт целей. Конфликт расхождения взглядов. Эмоциональный конфликт. Скрытые, потенциальные и открытые конфликты. Личностные, межличностные, внутригрупповые и внутрикорпоративные конфликты. Методы управления конфликтами. Управление стрессами. Оценка результатов труда. Классификация факторов, учитываемых при проведении оценки результативности труда. Оценка результатов труда руководителей, специалистов, других служащих, рабочих. Основные методы оценки результатов труда управленческих работников. Способы (или методы) деловой оценки персонала: шкалирования (графического) рейтингов, альтернативного ранжирования (упорядочения рангов), анкет, попарного сравнения, заданного распределения оценок, управления по целям. Оценка результатов деятельности подразделений управления организации. Оценка деятельности кадровой службы организации. Оценка эффективности управления персоналом.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Что представляет собой персонал организации, и какими признаками он характеризуется?
2. Какова структура персонала организации?
3. Что такое трудовые ресурсы и кадры? Как определяется численность трудовых ресурсов?
4. Как связаны трудовой и кадровый потенциал организации и работника?
5. Дайте характеристику человеческого капитала как стратегического фактора организации.
6. Дайте определения понятиям: «профессия», «специальность», «специалисты», «квалификация», «должность управленческая».
7. Дайте определение целевого начала деятельности организации.
8. Как соотносятся между собой понятия: философия управления персоналом, философия организации, миссия организации, целевое начало в деятельности организации?
9. Что представляет собой технология управления персоналом?

10. Дайте характеристику концепции управления персоналом и ее составляющих.
11. Дайте характеристику экономического подхода и концепции использования трудовых ресурсов.
12. Дайте характеристику органического подхода и концепций управления персоналом и управления человеческими ресурсами.
13. Дайте характеристику гуманистического подхода и концепции управления человеком.
14. Что такое организационная культура?
15. Дайте характеристику основным закономерностям управления персоналом.
16. Дайте характеристику основным принципам управления персоналом.
17. Дайте характеристику основным принципам построения системы управления персоналом.
18. В чем состоит сущность функционального разделения труда в организации?
19. Какие группы целей организации можно выделить при их классификации по функциональному признаку?
20. Раскройте содержание основных и дополнительных задач службы управления персоналом организации.
21. Дайте характеристику объектов и носителей функций управления.
22. Что представляют собой методы управления персоналом?
23. Дайте характеристику административным методам управления персоналом.
24. Дайте характеристику экономическим методам управления персоналом.
25. Дайте характеристику социально-психологическим методам управления персоналом.
26. Дайте определения понятий «организационная структура» и «организационная структура управления персоналом».
27. Дайте характеристику системе управления персоналом организации и ее подсистемам.
28. Дайте определение организационной структуры системы управления персоналом и перечислите этапы ее формирования.
29. Дайте характеристику основным видам структурных связей в оргструктуре системы управления персоналом.
30. Что понимается под кадровым и документационным обеспечением системы управления персоналом?
31. Какие методы применяются для определения количественного состава службы управления персоналом организации?
32. Что понимается под немашинным и внутримашинным информационным обеспечением системы управления персоналом организации?
33. Дайте характеристику комплексу технических средств (КТС) организации.
34. Какие документы составляют нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом организации?
35. Что представляет собой Коллективный договор?
36. Что представляет собой Положение о подразделении организации?
37. Перечислите основные факторы оценки персонала.
38. Как можно оценить деловые качества работников ?
39. Какие существуют подходы к сбору информации о претенденте на должность ?
40. Какова структура интервью ? Особенности CASE-интервью.

41. Правила составления портфеля должности.
42. Приведите примеры лингвистического анализа речи.
43. Каким образом осуществляется оценка достоверности информации о претенденте?
44. Перечислите основные этапы процедуры отбора персонала.
45. Что лежит в основе выбора профессии?
46. В чем заключаются особенности профессионального отбора сотрудника?
47. Раскройте особенности первичной и вторичной адаптации персонала.
48. Каковы особенности психофизиологической адаптации?
49. Как должен организовываться процесс адаптации?
50. Каковы особенности адаптации женщин?
51. Раскройте сложности социально-психологической адаптации руководителей.
52. Какие существуют способы борьбы с усталостью?
53. Перечислите основные источники стрессовых ситуаций.
54. В чем отличительные особенности внутриорганизационного обучения и обучения с отрывом от производства ?
55. Что является предметом профессионального обучения персонала ?
56. Раскройте содержание формы индивидуальной и групповой подготовки персонала.
57. Раскройте содержание стилей организации обучения персонала.
58. Раскройте формы обучения персонала.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кузьминов, А. В. Управление персоналом организации : методическое пособие / А. В. Кузьминов. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2019. — 135 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89499.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Инжиева, Д. М. Управление персоналом : учебное пособие (курс лекций) / Д. М. Инжиева. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2016. — 268 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73272.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва :

Евразийский открытый институт, 2011. — 112 с. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.