

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю

Проректор по образовательной  
деятельности

 В.Н. Чумаков  
«28»  2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ »**

Направление подготовки

**43.03.01 – Сервис**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения

очная

Гатчина

2023

Рабочая программа по дисциплине «Управление персоналом в профессиональной деятельности» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Сервис в индустрии питания и гостеприимства.


Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент кафедры менеджмента Голивцова Н.Н.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры 26.04.2023 г. Протокол №9.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / В.Н. Чумаков

Руководитель ОП  / О.В. Заборовская

## Содержание

с.

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	10
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	22
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	24
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	31
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля).....	34
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	39
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	40
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	41

## **1. Пояснительная записка**

Курс «Управление персоналом в профессиональной деятельности» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 - Сервис.

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом в профессиональной деятельности» является формирование у студентов видения целостной системы принципов, методов работы с персоналом; обучение их технологии разработки и реализации кадровой политики на предприятиях сервиса. Задачи:

- усвоение теоретических и методологических основ управления персоналом, эволюции науки управления персоналом;
- овладение современными принципами и методами управления персоналом на предприятиях сервиса;
- ознакомление с основными функциями управления персоналом на предприятиях сервиса;
- уяснение специфики управления персоналом на предприятиях сервиса;
- приобретение практических навыков по основным направлениям кадровой работы на предприятиях сервиса.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом в профессиональной деятельности»  
участвует в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК – 3.2 – Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для достижения поставленных целей и осуществления социальных взаимодействий, соблюдает правила командной работы	<b>Знания:</b> Сущности личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для достижения поставленных целей в соответствии с особенностями сферы гостеприимства; правил командной работы <b>Умения:</b> Определять набор личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для достижения поставленных целей в соответствии с особенностями сферы гостеприимства; формулировать правила командной работы <b>Навыки:</b> Формирования команды для работы в организации сферы гостеприимства; соблюдения правил командной работы
	УК – 3.2 – Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для достижения поставленных целей и осуществления социальных взаимодействий, соблюдает правила командной работы	<b>Знания:</b> Сущности личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для достижения поставленных целей в соответствии с особенностями сферы общественного питания; правил командной работы <b>Умения:</b> Определять набор личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для достижения поставленных целей в

		<p>соответствии с особенностями сферы общественного питания; формулировать правила командной работы</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Формирования команды для работы в организации сферы общественного питания; соблюдения правил командной работы</p>
<p><b>ПК-1</b> - Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК – 1.3 - Решает стратегические и тактические задачи управления предприятиями питания и гостеприимства с учётом особенностей бизнес-процессов на основе использования теоретических знаний о деятельности организации</p>	<p><b>Знания:</b></p> <p>Требований к персоналу в сфере гостеприимства;</p> <p>Методов и принципов наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития персонала в сфере гостеприимства;</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>Определять факторы и условия использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p>
	<p>ПК- 1.4 – Осуществляет организацию и планирование деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания</p>	<p><b>Знания:</b></p> <p>Основ анализа потребностей в персонале в сфере гостеприимства; Основ организации, планирования, мотивации, обеспечения лояльности контроля и оценки эффективности деятельности подчиненных в сфере гостеприимства;</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>Применять стратегические и тактические методы анализа</p>

		<p>потребности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства в персонале;</p> <p>Выбирать методы организации, планирования, мотивации, обеспечения лояльности контроля и оценки эффективности деятельности подчиненных на предприятиях гостеприимства;</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства в персонале при решении стратегических и тактических задач;</p> <p>Применения методов организации, планирования, мотивации, обеспечения лояльности контроля и оценки эффективности деятельности подчиненных на предприятиях гостеприимства</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Управление персоналом в профессиональной деятельности» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 - Сервис

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК- 3	Управление проектами	Управление коммуникативными процессами/ Человек и его потребности	Межкультурные особенности оказания услуг  Межкультурные особенности оказания услуг  Производственная практика (Преддипломная практика)
ПК-1	Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостеприимства и на предприятиях питания  Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий питания и гостеприимства  Теория организации и организационное	Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания  Производственная практика (Сервисная практика)	Документационное обеспечение управления  Бизнес-планирование  Маркетинговые коммуникации/  Управление конкурентоспособностью предприятия



	<p>поведение/ Стратегический менеджмент</p> <p>Производственная практика (Организационно- управленческая практика)</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p>		<p>Отечественный и зарубежный опыт оказания услуг общественного питания и гостеприимства</p> <p>Трудовое право</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление персоналом в профессиональной деятельности» составляет 6 зачетных единиц или 216 академических часа.

Семестр		№ семестра 5	№ семестра 6	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3	216/6
Контактная работа	Лекции	16	28	44
	Практические занятия	32	28	60
Самостоятельная работа		51	16	67
Вид промежуточной аттестации  (конт. раб. **/ самост. раб.)	Зачет, экзамен	0,25/8,75	2,3/33,7	2,55/42,45

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор.занятия		
5 семестр							
1.	Управление персоналом как наука и область профессиональной деятельности	11	3	3		5	История развития и современные тенденции управления персоналом как науки и области профессиональной деятельности. Эволюция управленческой мысли, формирование научного направления. Начало специализации в области управления персоналом. Объективные условия, вызвавшие необходимость подготовки менеджеров по управлению персоналом. Современная концепция управления персоналом. HR-менеджмент как важнейшая сфера современного бизнеса. Значение и механизмы успешной

							профессионализации личности в области управления персоналом Содержание и соотношение компонентов профессионализма в профессии менеджера по персоналу. Значение успешного организационного и профессионального самоопределения.
2.	Стратегия управления персоналом и кадровая политика на предприятиях сервиса	11	3	3		5	Сущность и содержание стратегии организации. Цели и задачи стратегического управления персоналом организации сервиса. Субъект и объект стратегического управления персоналом. Стратегия управления персоналом: виды, функции, правила, инструменты. Сущность кадровой политики организации. Объект, предмет, цели, задачи, основополагающие принципы кадровой политики. Структура кадровой политики. Типология кадровой политики. Этапы формирования кадровой политики. Особенности управления персоналом напредприятии сервиса.
3	Маркетинг персонала	10	2	3		5	Концепция маркетинга персонала, основные подходы к ее трактовке.



						Маркетинговые исследования и маркетинговая информация. Исследование профессионально квалификационной структуры рынка труда. Исследование рынка труда. Анализ позиций организации на рынке труда. Сегментирование рынка труда. PR в области управления персоналом.
4	Планирование персонала на предприятиях сервиса	10	2	3	5	Сущность, цели и задачи планирования персонала. Основные принципы планирования. Основные элементы планирования персонала: анализ состава персонала, определение количественной и качественной потребности в персонале, планирование затрат на персонал. Виды планов по персоналу. Оперативный план работы с персоналом. Методы планирования потребности в персонале.
5	Поиск, подбор, отбор и найм персонала на предприятиях сервиса	10	2	3	5	Понятие поиска, подбора, отбора персонала как кадровых процессов. Посредники рынка труда: центр занятости населения (биржа труда), кадровые агентства, агентства по трудоустройству. Источники поиска



						<p>персонала: внешние, внутренние источники, самопроявившиеся кандидаты. Резюме. Технологии подбора. Рекрутмент. Скрининг. Head Hunting и Executive Search Предварительное (телефонное) интервью с кандидатами. Собеседование. Интервью. Традиционные (вопросники, тесты, анкеты, кейсы и т.д.) и не традиционные (графология, отбор по имени, по гороскопу и т.д.) методы отбора персонала. Политика найма персонала. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. Типовые этапы отбора, их содержание. Организация приема персонала. Сущность подбора и расстановки кадров как важнейшей функции, выполняемой руководящим составом организации. Пути совершенствования подбора и расстановки кадров.</p>
6	Профориентация и трудовая адаптация персонала на предприятиях сервиса	10	2	3	5	<p>Обоснованность выбора профессии. Рыночные требования к выбору профессии на предприятиях сервиса. Профинформация. Профконсультация. Профподбор. Профадаптация. Понятие</p>





							и содержание адаптации. Классификация адаптации . Цели адаптации. Этапы процесса адаптации персонала.
7	Обучение и развитие персонала	9	2	2		5	Основные принципы обучения персонала предприятий сервиса.. Уровни, виды обучения персонала. Особенности профессионального обучения персонала предприятий сервиса. Внутренние и внешние формы обучения персонала. Классификация методов обучения. Проблемы внедрения компетентностного подхода в обучении. Модель оценки обучения – «Таксономия Блума».
8	Деловая оценка персонала. на предприятиях сервиса. Аттестация.	9	2	2		5	Сущность аттестации персонала. Основные цели и задачи проведения аттестации. Показатели, оцениваемые при аттестации сотрудников организации. Содержание этапов проведения аттестации: подготовительный этап, оценка персонала, аттестация, заключительный этап. Методы аттестации персонала: методы описательного характера, комбинированные методы, псевдоколичественные



							методы оценки.
9	Управление карьерой и работа с кадровым резервом	9	2	2		5	<p>Понятие карьеры, служебно-профессиональное продвижение. Виды деловой карьеры. Принципы организации управления деловой карьерой. Инструментарий управления деловой карьерой. Этапы деловой карьерой, их содержание. Планирование служебно-профессионального продвижения персонала. Источники формирования резерва кадров. Порядок отбора и зачисления в группу резерва кадров. Планирование работы с кадровым резервом.</p>
10	Высвобождение персонала	10	2	2		6	<p>Понятие высвобождения персонала. Классификация видов увольнений персонала в соответствии с российским трудовым законодательством. Программа работ администрации при высвобождении персонала по инициативе работодателя. Корректировка программы работ в зависимости от причины увольнения. Методы работы администрации при подготовке сотрудников к выходу на</p>



							пенсию.
Зачет		9	0,25			8,75	
Итого за 5 семестр		108	22	26,25		59,75	
6 семестр							
1.	Социально-психологические методы управления персоналом	12	3	4		5	Взаимодействие индивидов в сервисной организации. Взаимосвязь эффективности управления группой с социальными отношениями в ней. Формальные и неформальные группы, их отличительные характеристики. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя сервисной организации. Власть в управлении: влияние, сила, зависимость, авторитет. Природа и сущность лидерства. руководство (лидерству). Интегративный подход как решение проблемы эффективного лидерства
2	Правовое и информационное обеспечение системы управления персоналом на предприятиях сервиса.	11	3	3		5	Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом. Трудовое законодательство. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Организационно-распорядительные документы.



						Правила внутреннего распорядка. Коллективный договор. Положение о персонале. Положение о подразделении. Штатное расписание. Должностная инструкция. Информационное обеспечение системы управления персоналом. Требования, предъявляемые к информации.
3.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала на предприятиях сервиса	10	3	3	4	Мотивация как кадровый процесс на предприятиях сервиса. Определение понятий: мотив труда, мотивация трудовой деятельности, стимул труда, стимулирование трудовой деятельности. Система потребностей человека, реализуемых посредством труда. Элементы системы стимулирования труда персонала. Материальное и нематериальное стимулирование персонала. Нормативные документы, регламентирующие систему мотивации и труда персонала в организациях сервиса
4	Социальная политика как инструмент мотивации персонала	10	3	3	4	Предназначение, цели социальной политики организации сервиса. Льготы, привилегии и компенсации как внешняя материальная неденежная





							<p>форма стимулирования труда. Пенсионные схемы; льготы, повышающие индивидуальную личную безопасность в отношении болезни, происшествий или сокращения штатов; льготы, направленные на реализацию определенных личных потребностей и ответственности; финансовое содействие; льготы, роль которых заключается в повышении уровня жизни сотрудников. Функциональные и социальные формы стимулирования труда.</p>
5	Организационная культура как мотивирующая среда	10	3	3		4	<p>Понятие организационной и корпоративной культуры на предприятиях сервиса. Понятие и структура организационной культуры. Содержание и составляющие организационной культуры, смысл и условия ее формирования. Уровни и элементы организационной культуры. Роль организационной культуры в управлении персоналом на предприятиях сервиса.</p>
6	Управление конфликтами на	10	3	3		4	<p>Особенности конфликтов в сфере сервиса. Типология социальных</p>



	предприятиях сервиса						<p>конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов. Межсубъектные способы разрешения конфликтов. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрыш-выигрыш, Win/Win). Управление стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя сервисного предприятия.</p>
7	Организационная структура службы управления персоналом на предприятиях сервиса	9	2	3		4	<p>Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом. Современные требования к ее работе. Требования к руководителю службы управления персоналом. Специфика деятельности служб управления персоналом на предприятиях сервиса. Методы оценки эффективности деятельности кадровой службы. Аудит персонала, понятие, цели, виды аудита. Содержание аудита по основным функциям управления персонала.</p>



Экзамен	36	2,5			33,5	
Итого за 6 семестр	108	20	24,5		63,5	
Итого	216	42	50,75		123,25	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	27	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	27	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	27	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету/экзамен)	42,25	Устное собеседование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Горелов Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников ; под редакцией Н. А. Горелова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 270 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00650-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433920>.
2. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017. - 392 с. ЭБС ZNANIUM. com. <http://znanium.com/catalog/product/415041>

3. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452504> .
4. Мансуров, Р. Е. Настольная книга директора по персоналу : практическое пособие / Р. Е. Мансуров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-08165-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432037> .
5. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление персоналом в профессиональной деятельности».



## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)**

1. История развития и современные тенденции управления персоналом как науки и области профессиональной деятельности.
2. Современная концепция управления персоналом. HR-менеджмент как важнейшая сфера современного бизнеса.
3. Цели и задачи стратегического управления персоналом организации сервиса.
4. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса.
5. Концепция маркетинга персонала, основные подходы к ее трактовке.
6. Анализ позиций организации на рынке труда.
7. Сущность, цели и задачи планирования персонала.
8. Методы планирования потребности в персонале
9. Понятие поиска, подбора, отбора персонала как кадровых процессов.
10. Источники поиска персонала: внешние, внутренние источники, самопроявившиеся кандидаты.
11. Политика найма персонала.
12. Типовые этапы отбора, их содержание.
13. Пути совершенствования подбора и расстановки кадров.
14. Рыночные требования к выбору профессии на предприятиях сервиса.
15. Понятие и содержание адаптации.
16. Основные принципы обучения персонала предприятий сервиса.
17. Этапы процесса адаптации персонала.
18. Модель оценки обучения – «Таксономия Блума».
19. Проблемы внедрения компетентностного подхода в обучении.

20. Основные цели и задачи проведения аттестации.
21. Методы аттестации персонала: методы описательного характера, комбинированные методы, псевдоколичественные методы оценки.
22. Понятие карьеры, служебно-профессиональное продвижение.
23. Планирование служебно-профессионального продвижения персонала
24. Источники формирования резерва кадров.
25. Классификация видов увольнений персонала в соответствии с российским трудовым законодательством.
26. Методы работы администрации при подготовке сотрудников к выходу на пенсию.

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)**

1. Взаимодействие индивидов в сервисной организации.
2. Взаимосвязь эффективности управления группой с социальными отношениями в ней.
3. Формальные и неформальные группы, их отличительные характеристики.
4. Природа и сущность лидерства. руководству (лидерству).
5. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя сервисной организации.
6. Власть в управлении: влияние, сила, зависимость, авторитет.
7. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
8. Положение о персонале. Положение о подразделении. Штатное расписание. Должностная инструкция.
9. Определение понятий: мотив труда, мотивация трудовой деятельности, стимул труда, стимулирование трудовой деятельности.
10. Система мотивации и труда персонала в организациях сервиса
11. Материальное и нематериальное стимулирование персонала.
12. Классификация теорий мотивации.
13. Предназначение, цели социальной политики организации сервиса.

14. Льготы, привилегии и компенсации как внешняя материальная неденежная форма стимулирования труда.
15. Понятие организационной и корпоративной культуры на предприятиях сервиса.
16. Содержание и составляющие организационной культуры, смысл и условия ее формирования.
17. Особенности конфликтов в сфере сервиса.
18. Типология социальных конфликтов.
19. Управление конфликтной ситуацией.
20. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрыш-выигрыш, Win/Win).
21. Управление стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя сервисного предприятия.
22. Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом.
23. Требования к руководителю службы управления персоналом.
24. Специфика деятельности служб управления персоналом на предприятиях сервиса.
25. Методы оценки эффективности деятельности кадровой службы.
26. Аудит персонала, понятие, цели, виды аудита.

### **Примерные практико-ориентированные задания**

#### **Задание 1.**

Проанализируйте «Штатное расписание мини-отеля». В чем специфика выполнения персоналом работы в мини-отеле по сравнению с крупным отелем? Приведите примеры.

Штатное расписание мини- отеля

Должность	Количество	Функции
Управляющий	1	Управление отелем. Обеспечение плановых финансовых показателей. Организация взаимодействия с поставщиками и подрядчиками. Разработка и проведение рекламной кампании. Текущий контроль оперативного персонала. Обеспечение бронирования. Текущее взаимодействие с поставщиками клиентов. Ведение учета клиентов .Взаимодействие с ФМС.
Гл. Бухгалтер	1	Ведение финансового учета и планирование налогов. Организация бухгалтерского учета в компании. Подготовка и сдача бухгалтерской отчетности компании. Контроль расчета и своевременности уплаты налогов в бюджет и внебюджетные фонды.
Завхоз	1	Организация профилактических и ремонтных работ Организация работоспособности инженерных систем и оборудования отеля Обеспечение отеля необходимыми материальными ценностями (посуда, белье, канцтовары и пр.) Ведение склада уборочного инвентаря и заказ необходимого инвентаря и хоз. товаров у Нач. АХО Обеспечение противопожарной безопасности Обеспечение эффективных взаимоотношений с коммунальными службами Проведение мелкого

		ремонта
Администратор	4	Прием заявок клиентов . Бронирование в ночное время Заселение клиентов Прием оплаты услуг Обеспечение предоставления доп. Услуг, включая Room Service Экстренная уборка номера в ночное время в отсутствие горничных. Обеспечение выезда клиентов
Горничная	2	Уборка номеров и общественных помещений Смена постельного белья. Подготовка/сервировка завтрака.
Всего	9	

## Задание 2.

Предложите алгоритм работы функциональной единицы – отдела консьерж-услуг по следующим направлениям:

### I . Транспортные услуги

Трансфер

Аренда автомобиля

### II. Экскурсионные услуги

Индивидуальные экскурсии

Групповые экскурсии – экскурсии от пяти человек и более.

Питание Билеты

Организация мероприятий

**Пример** выполнения задания:

- получить заявку на транспортные услуги и т.д.
- связаться с поставщиками и т.д.
- забронировать услугу и т.д.

### **Задание 3.**

Иван Климов менеджер сети ресторанов «Гинза» подал идею создания «Клуба 100» на этой фирмы. Идея «Клуба 100» возникла у него как способ привлечения внимания к тем работникам, которые изо дня в день делали именно то, что и были обязаны делать. В сети ресторанов работало 300 человек, 25% из них были членами профсоюза. Моральный уровень персонала был очень низок. Проведенное незадолго перед этим обследование показало, что 79% работников считали, что получают недостаточное вознаграждение за хорошую работу.

Идея «Клуба 100» представляла скорее план привлечения должного внимания к хорошим работникам с помощью балльной системы, а не схему дополнительной стимулирующей оплаты. За год работы без прогулов начислялось 25 баллов, за год работы без опозданий – 15 баллов. Дополнительные баллы начислялись работникам за поданные ими предложения по улучшению техники безопасности, повышению производительности труда и за качественное обслуживание клиентов. Работники, набравшие 100 баллов, получали нейлоновую куртку с фирменным знаком и надписью: «Клуб 100». Работники, набравшие более 150 баллов, получали право выбрать по каталогу небольшие подарки за счет фирмы. Те работники, которые не тратили заработанные ими за год баллы, могли накапливать их на своих счетах и, когда счет достигал 600 баллов, получали право на более ценные подарки (например, телефон).

Только за первый год после реализации идеи «Клуб 100» производительность труда возросла на 14,7%, продолжала она увеличиваться и в последующем. Проведенное через 2 года после начала реализации плана обследование работников показало, что 86% из них чувствует, что руководство считает их работу важной, а 81% считает, что фирма отдает им должное. Почему работникам оказались дороги нейлоновые куртки и недорогие сувениры? Иван К. в этой связи рассказывал историю о том, как одна женщина хвасталась своей курткой кассиру местного банка: «Мои хозяева дали мне это за то, что я хорошо работаю. В первый раз за мою обычную работу». За эти годы женщина заработала свыше 200 тыс. долл., но

заработная плата для нее была эквивалентом затраченных усилий, а не символом признания ее заслуг.

Постановка задачи.

1. Проанализируйте прежнюю и новую модели мотивации работников.
2. Рассмотрите идею «Клуба 100» с точки зрения внешних и внутренних вознаграждений.
3. Какие факторы вызывали неудовлетворенность и какие способствовали росту удовлетворенности?
4. Опишите, как работает идея «Клуба 100» в плане мотивации, используя модель мотивации Портера – Лоулера.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).// Собрание законодательства РФ. - 04.08.2014. - N 31. - ст. 4398.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации, в ред. от 30 декабря 2015 г. // Российская газета. 2001. 31 дек.

3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. "О персональных данных", в ред. от 21 июля 2014 г., с изм. и доп., вступ. в силу с 1 сентября 2015 г. // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (ч. 1). Ст. 3451

4. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. "Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний", в ред. от 29 декабря 2015 г. // Российская газета. 1998. 12 авг.

### **б) основная литература:**

1) Управление человеческими ресурсами : учебник для академического бакалавриата / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 526 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02990-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431966> .

2) 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. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449924> .

3) 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. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423> .



### **в) дополнительная литература:**

- 1) Одегов, Ю. Г. Аутсорсинг в управлении персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Ю. В. Долженкова, С. В. Малинин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 389 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01055-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450014> .
- 2) Хруцкий, В. Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей : учебное пособие для вузов / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06638-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452643> .
- 3) Коргова, М. А. Кадровый менеджмент : учебное пособие для вузов / М. А. Коргова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12773-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448299> .
- 4) Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 299 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00875-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433411> .

### **г) ресурсы сети «Интернет»:**

1. Журнал «Управление персоналом». <http://www.top-personal.ru>
2. Информационный портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом: Кадровые документы. Нормативка. Кадровый университет. Вопросы и ответы по HR-тематике, кадровому делопроизводству и трудовому законодательству. Журналы «Справочник кадровика», «Справочник по управлению персоналом», «Все для кадровика», «Нормативные акты для кадровика». <http://www.pro-personal.ru>
3. Административно-управленческий портал: статьи по управлению персоналом и кадрам. <http://www.aup.ru/articles/personal/>
4. Сайт Сообщества менеджеров по подбору персонала; адреса сайтов журналов по вопросам персонала. [http://www.podborkadrov.ru / magazines/?PAGEN\\_1=1&by=NAME&order=asc](http://www.podborkadrov.ru/magazines/?PAGEN_1=1&by=NAME&order=asc)

5. Центр Кадровых технологий: Каталог программных продуктов по управлению персоналом. <http://www.hrsoft.ru/>
6. Портал корпоративного управления – каталог тренинговых компаний, дистанционное обучение, оценка персонала, компетенции, коучинг, аттестация персонала, методы обучения, командообразование, оценка эффективности обучения, e-learning, выставки, конференции по управлению персоналом [www.trainings.ru](http://www.trainings.ru).

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями, зачету и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление персоналом в профессиональной деятельности» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Управление персоналом в профессиональной деятельности» представлены в ФОММ.

При подготовке к зачету/экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет/экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет/экзамен проводится в форме устного собеседования, решения ситуационной задачи.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и решения ситуационной задачи в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

## **Методические указания по выполнению контрольной работы**

### **«Разработка квалификационной характеристики специалиста»**

#### **Описание ситуации и постановка задачи**

В предприятии (вид деятельности определяется в соответствии со специальностью) отсутствует квалификационная характеристика ... (указывается должность). Это препятствует правильному подбору кандидата на эту должность.

Необходимо:

- 1) разработать квалификационную характеристику должности;
- 2) определить среднерыночную заработную плату по данным рекрутинговых сайтов;
- 3) написать текст вакансии для рекрутингового сайта.

### *Методические указания*

Квалификационная характеристика разрабатывается на основе Положения об организации, Положения о подразделении, где работает специалист, должностной инструкции и других регламентирующих документов.

Квалификационная характеристика должна содержать права и обязанности специалиста и отвечать на следующие вопросы: должен уметь, должен владеть, должен знать.

### *Права и обязанности*

#### **УМЕТЬ (3-5 характеристик)**

- 1) Пример: Соблюдать технику безопасности и меры предосторожности, пожарную безопасность
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

#### **ЗНАТЬ (3-5 характеристик)**

- 1) Пример: Технологии поведения в конфликте
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

#### **ВЛАДЕТЬ (3-5 характеристик)**

- 1) Пример: Английский язык на уровне B2
- 2)
- 3)

4)

5)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ (5-10 характеристик) в том числе психологические и социальные факторы, имеющие значение для занимаемой должности.

1) Пример: Без вредных привычек

## **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Управление персоналом в профессиональной деятельности»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.



**11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU LesserGeneralPublicLicense*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU LesserGeneralPublicLicense*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>

- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>

- 3) Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

- 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

## 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*
<b>Технические средства обучения:</b>
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*
<b>Технические средства обучения:</b>
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11