

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.19.2.Управление персоналом и офисом

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний по управлению персоналом в индустрии гостеприимства: организация привлечения персонала, аттестация персонала, управление деловой карьерой, проектирование организации труда.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: рассмотрение современных отечественных и зарубежных концепций управления персоналом, особенности управления персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1. ВДВ19.2 Управление персоналом и офисом относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Индустрия гостиничных и ресторанных услуг, Менеджмент в сервисе.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	42	42
лекционные (ЛК)	14	14
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	28	28
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	30	30
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	10 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК - 1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК - 2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК - 12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения

Знать	Пороговый: 1) структуру персонала в индустрии гостеприимства 2) методы привлечения персонала 3) общие понятия об организации рабочего места
	Стандартный: 1) разрабатывать технологию процесса управления персоналом 2) формы обучения персонала 3) организацию подбора кадров
	Эталонный: 1) современные методы управления персоналом в индустрии гостеприимства 2) экономические расчеты, связанные с персоналом 3) особенности организации работы персонала в контактной зоне
Уметь	Пороговый: 1) применять основные методы управления персоналом 2) формировать рабочее место по условиям труда 3) подготавливать документацию по работе с персоналом
	Стандартный: 1) составлять план аттестации персонала и рабочих мест 2) осуществлять обслуживание гостей с учетом различных факторов 3) осуществлять контроль рабочего времени
	Эталонный: 1) разрабатывать показатели работы персонала 2) разрабатывать стратегии обучения персонала 3) составлять анализ затрат на персонал
Владеть	Пороговый: 1) навыками организационной работы с персоналом 2) навыками проведения приема на работу персонала 3) основами проектирования условий труда персонала
	Стандартный: 1) навыками организации адаптации персонала 2) навыками формирования организационной культуры 3) формировать стратегию и тактику работы с подчиненными

	Эталонный: 1) планировать и формировать политику управления персоналом с учетом современных требований 2) анализировать работу коллектива 3) навыками делового администрирования в гостинице и в ресторане
--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Модели управления персоналом	5	1	2		2
	2	Методы оценки персонала	7	1	2		4
2	3	Привлечение персонала	10	2	4		4
	4	Аттестация персонала	10	2	4		4
3	5	Проектирование условий деятельности персонала	10	2	4		4
	6	Экономика персонала	10	2	4		4
4	7	Субъекты системы управления персоналом	10	2	4		4
	8	Организационная культура и управление персоналом	10	2	4		4
Итого			72	14	28	0	30

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Модели управления персоналом	6				6
	2	Методы оценки персонала	9		1		8
2	3	Привлечение персонала	9		1		8
	4	Аттестация персонала	10	1	1		8
3	5	Проектирование условий деятельности персонала	10	1	1		8
	6	Экономика персонала	10	1	1		8

4	7	Субъекты системы управления персоналом	10	1	1		8
	8	Организационная культура и управление персоналом	8				8
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Понятие управления персоналом и модели управления
	2	Факторы и показатели оценки персонала. Документы по персоналу.
2	3	Этапы отбора и адаптация персонала. Организация процесса адаптации.
	4	Понятие и виды аттестационной оценки персонала. Формы обучения персонала.
3	5	Рабочее место, описание и анализ рабочего места. Проектирование условий труда.
	6	Управление рабочим местом. Баланс рабочего времени.
4	7	Процесс создания и развития коллектива. Конформизм и его роль в управлении коллективом.
	8	Управление организационной структурой. Стратегия и тактика работы с подчиненными.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
--------	---------------	-------------------------------

1	1	Понятие управления персоналом и модели управления
	2	Факторы и показатели оценки персонала. Документы по персоналу.
2	3	Этапы отбора и адаптация персонала. Организация процесса адаптации.
	4	Понятие и виды аттестационной оценки персонала. Формы обучения персонала.
3	5	Рабочее место, описание и анализ рабочего места. Проектирование условий труда.
	6	Управление рабочим местом. Баланс рабочего времени.
4	7	Процесс создания и развития коллектива. Конформизм и его роль в управлении коллективом.
	8	Управление организационной структурой. Стратегия и тактика работы с подчиненными.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Модели управления персоналом. Планирование потребности в персонале.
	2	Тесты и их использование при отборе и оценке кадров. Психологический практикум.
2	3	Профессиограмма и методы ее составления. Проблемы социально-психологической адаптации различных категорий работников

	4	Виды, цели и этапы деловой карьеры. Управление карьерой
3	5	Аттестация рабочих мест по условиям труда. Производственный травматизм, его причины и оценка.
	6	Анализ использования рабочего времени. Контроль рабочего времени.
4	7	Организационные формы управленческих контактов. Проведение совещаний и собраний, деловых бесед.
	8	Управление конфликтами. Формы производственных конфликтов. Стратегия преодоления конфликтов.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Модели управления персоналом. Планирование потребности в персонале.
	2	Тесты и их использование при отборе и оценке кадров. Психологический практикум.
2	3	Профессиограмма и методы ее составления. Проблемы социально-психологической адаптации различных категорий работников
	4	Виды, цели и этапы деловой карьеры. Управление карьерой
3	5	Аттестация рабочих мест по условиям труда. Производственный травматизм, его причины и оценка.
	6	Анализ использования рабочего времени. Контроль рабочего времени.

4	7	Организационные формы управленческих контактов. Проведение совещаний и собраний, деловых бесед.
	8	Управление конфликтами. Формы производственных конфликтов. Стратегия преодоления конфликтов.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Понятие кадровой политики.	Реферат обзора
1	2	Роль тестирования при подборе кадров.	Реферат- резюме
2	3	Документы по персоналу	Реферат доклад
2	4	Стресс и пути его преодоления.	Реферат обзор
3	5	Должность и ее разновидности в индустрии гостеприимства.	Реферат обзора
3	6	Характер и учет его особенностей в управлении персоналом.	Реферат обзора Реферат - доклад
4	7	Администраторы и лидеры. Основы власти руководителя.	Анализ характеристик по теме
4	8	Национальные аспекты культуры.	Реферат обзора

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Понятие кадровой политики.	Реферат обзора
1	2	Роль тестирования при подборе кадров.	Реферат- резюме
2	3	Документы по персоналу	Реферат доклад
2	4	Стресс и пути его преодоления.	Реферат обзор
3	5	Должность и ее разновидности в индустрии гостеприимства.	Реферат обзора

3	6	Характер и учет его особенностей в управлении персоналом.	Реферат обзора Реферат - доклад
4	7	Администраторы и лидеры. Основы власти руководителя.	Анализ характеристик по теме
4	8	Национальные аспекты культуры.	Реферат обзора

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
2	4	Лекция	Лекция беседа	2
3	5	Семинар	Мастер класс (приглашение работодателя)	2
4	7	Семинар	Круглый стол по теме	2
5	8	Семинар	Круглый стол по итогам	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

6.1.2. Издания из ЭБС

- Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 261 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) <http://www.biblio-online.ru/book/B1CB145A-F72D-4DE3-9156-4CD199E9951A>
- Исаева, О.М. Управление персоналом: Учебник и практикум / Исаева Оксана Михайловна; Исаева О.М., Припорова Е.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 244 с. <https://www.biblio-online.ru/book/B3104709-94D6-436C-9A6B-3C60B6F738C1>
- Мизинцева, М.Ф. Оценка персонала: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ф. Мизинцева, А. Р. Сардарян. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 378 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). <http://www.biblio-online.ru/book/C940707B-3D4A-4F5E-AEA2-2FCF6E8C6188>
- Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для академического бакалавриата / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 424 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). <http://www.biblio-online.ru/book/B4AE46E4-236C-485E-B20D-96A7AEEAB79E>
- Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Учебник и практикум / Родионова Елена Анатольевна; Родионова Е.А. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 279. <http://www.biblio-online.ru/book/B3104709-94D6-436C-9A6B-3C60B6F738C1>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Мизинцева, М.Ф. Оценка персонала: Учебник и практикум / Мизинцева Мария Федоровна; Мизинцева М.Ф., Сардарян А.Р. - М.: Издательство Юрайт, 2017<http://www.biblio-online.ru/book/C940707B-3D4A-4F5E-AEA2-2FCF6E8C6188>
2. Одегов, Ю.Г. Кадровая политика и кадровое планирование в 2 ч. Часть 2 Учебник и практикум / Одегов Юрий Геннадьевич; Одегов Ю.Г., Карташов С.А., Лабаджан М.Г. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 283<http://www.biblio-online.ru/book/76D4001B-E815-4C4E-9CE9-D24BB73579D3>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-200.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги, выставляет оценки. Таким

образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Н.И. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**