

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2025

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 7 от " 03 " февраля 2025 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Заведующий кафедрой

должность

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись

расшифровка подписи

Н.Н. Бигалиева

С.А. Биктимиров

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

Ю.В. Рожкова

№ регистрации 184386

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование теоретических и методологических знаний и практических навыков по управлению персоналом и его развитием в сфере услуг, в том числе на предприятиях сервиса и туризма.

Задачи:

- ознакомление с теоретическими основами, историческими предпосылками возникновения и развития теории и практики управления персоналом;
- ознакомление с основными тенденциями в практике управления персоналом в организациях, как в России, так и за рубежом;
- формирование умений по решению типовых задач в области планирования и организации кадровой работы;
- приобретение навыков по организации работы исполнителей, принятию решений об организации туристской деятельности в области управления персоналом;
- приобретение навыков использования технологий управления персоналом в туристской индустрии и на предприятиях сервиса.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.18 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.26 Деловое общение, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда, Б1.Д.В.4 Экономика и социология труда в сфере сервиса, Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.11 Организационная культура, Б1.Д.В.13 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.15 Организационное поведение, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело, Б1.Д.В.Э.2.1 Деловые коммуникации в сервисе, Б1.Д.В.Э.2.2 Оценка персонала, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3-В-1 Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и	Знать: - сущность, особенности управления персоналом в сфере услуг; - систему, технологии управления персоналом, состав и структуру персонала;

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде	- особенности принятия управленческих решений в области управления персоналом; - эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели. Уметь: - осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; - применять кадровые технологии в профессиональной деятельности. Владеть: - навыками генерирования идей, выбора направлений развития их в проекте с учетом видовых характеристик и осуществления социального взаимодействия посредством распределения проектных ролей в команде.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	58,5	58,5
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа:	85,5	85,5

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
- выполнение курсовой работы (КР); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	+	
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Управление персоналом в современной организации	18	4	4		10
2	Кадровая политика предприятий сферы услуг	16	4	4		8
3	Кадровое планирование в организациях сферы услуг	18	4	4		10
4	Организация профессионального найма персонала предприятий сферы услуг	18	4	4		10
5	Управление трудовой адаптацией сотрудников в организации	14	2	2		10
6	Организация профессионального обучения персонала	18	4	4		10
7	Управление трудовой карьерой персонала	14	2	2		10
8	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	14	2	2		10
9	Управление конфликтами в организации сферы услуг	14	2	2		10
	Итого:	144	28	28		88
	Всего:	144	28	28		88

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Управление персоналом в современной организации

Сущность понятия «управление персоналом». Цели и задачи управления персоналом. Субъект, объект и предмет управления персоналом. Функции и принципы управления персоналом. Особенности управления персоналом в сфере услуг. Подсистемы системы управления персоналом. Виды стратегий командного сотрудничества в управлении персоналом. Обеспечение согласование и поддержки идеи проекта среди всех участников команды в процессе управления персоналом.

2 Кадровая политика предприятий сферы услуг.

Понятие кадровой политики предприятия. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия. Виды кадровой политики. Цели кадровой политики. Формирование кадровой политики. Факторы, влияющие на кадровую политику организации. Этапы формирования проекта по совершенствованию кадровой политики. Формирование открытых отношений в команде.

3 Кадровое планирование в организациях сферы услуг.

Кадровое планирование и его принципы. Цели кадрового планирования. Стадии (этапы) кадрового планирования. Основные виды кадровых планов. Оперативный план работы с персоналом. Порядок планирования и распределения ролей в команде. Последовательность шагов для эффективного использования стратегии командного сотрудничества при планировании кадрового состава.

4 Организация профессионального найма персонала предприятий сферы услуг.

Понятие профессионального найма. Методы привлечения персонала. Набор персонала на вакантную должность. Процедура отбора персонала на вакантную должность. Способы оценки кандидатов при приеме на работу: интервью, анализ документов, анализ рекомендаций, тестирование, центр оценки персонала. Профиль требований к кандидату. Профессиограмма и психограмма кандидата на должность. Обеспечение командного самоопределения в процессе найма персонала.

5 Управление трудовой адаптацией сотрудников в организации

Понятие и цели адаптации. Сущность, виды и стадии адаптации персонала. Организация управления адаптацией персонала. Личностные и производственные факторы адаптации. Объективные и субъективные показатели адаптированности работников. Факторы эффективного взаимодействия в команде при распределении проектных ролей.

6 Организация профессионального обучения персонала

Понятие обучения, этапы обучения персонала, формы и методы обучения персонала, особенности обучения персонала в сфере услуг. Методы оценки эффективности обучения. Актуальность проблемы непрерывного развития персонала в организации. Формы профессионального обучения. Организация процесса профессионального обучения. Методы профессионального обучения. Обеспечение командной синергии в процессе формирования команды в процессе найма персонала. Преимущества эффективного командного сотрудничества.

7 Управление трудовой карьерой персонала

Понятие и цели деловой карьеры. Типы деловой карьеры. Этапы и стадии деловой карьеры. Планирование деловой карьеры. Управление карьерой персонала. Способ оценки навыков и компетенций членов команды для оптимального распределения ролей в системе управления карьерой. Карьерная карта, индивидуальный план развития работника.

8 Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг

Понятие и цели оценки персонала. Виды и методы оценки трудовой деятельности. Понятие, элементы, функции аттестации персонала. Этапы и методы аттестации персонала. Процедура аттестации. Ассессмент как метод оценки навыков и компетенций членов команды для оптимального распределения проектных ролей в команде.

9 Управление конфликтами в организации сферы услуг

Понятие и функции конфликтов. Виды конфликтов. Анализ конфликтной ситуации. Методы разрешения конфликтов в организациях сферы услуг. Стили разрешения конфликтов. Виды последствий конфликта. Управление конфликтами и разногласиями в команде при выборе направления развития идеи проекта. Выбор стратегии сотрудничества для построения эффективной команды.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Управление персоналом в современной организации	4
2	2	Кадровая политика предприятий сферы услуг	4
3	3	Кадровое планирование в организациях сферы услуг	4
4	4	Организация профессионального найма персонала предприятий сфе-	4

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		ры услуг.	
5	5	Управление трудовой адаптацией сотрудников в организации	2
6	6	Организация профессионального обучения персонала	4
7	7	Управление трудовой карьерой персонала	2
8	8	Оценка и аттестация кадров в организациях сферы услуг	2
9	9	Управление конфликтами в организации сферы услуг	2
		Итого:	28

4.4 Курсовая работа (4 семестр)

Примерные темы курсовой работы

- 1 Совершенствование системы управления персоналом организации.
- 2 Совершенствование кадрового планирования в организации.
- 3 Формирование кадровой политики предприятия.
- 4 Совершенствование системы найма персонала в организации.
- 5 Совершенствование деловой оценки персонала.
- 6 Организация оценки и аттестации персонала на предприятии.
- 7 Организация профориентации и адаптации персонала предприятия.
- 8 Система профессионального обучения персонала на предприятии.
- 9 Управление деловой карьерой персонала на предприятии.
- 10 Управление кадровым резервом на предприятии.
- 11 Совершенствование системы мотивации персонала на предприятии.
- 12 Трудовые конфликты в организации и пути их разрешения.
- 13 Совершенствование документационного и информационного обеспечения системы управления персоналом организации.
- 14 Управление персоналом в условиях кризиса предприятия.
- 15 Совершенствование деятельности службы управления персоналом на предприятии.
- 16 Проблемы адаптации персонала на предприятии.
- 17 Деловая оценка персонала предприятия.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Прытков, Р. М. *Управление человеческими ресурсами : учебное пособие* / Р. М. Прытков ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 196 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439237>.

2 Кибанов, А. Я. *Основы управления персоналом [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом"* / А. Я. Кибанов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 447 с.

3 Василенко, В. А. *Управление персоналом: научная методология : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 200 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=687654> (дата обращения: 22.02.2023). – Библиогр.: с. 191-196. – ISBN 978-5-4499-3076-7. – Текст : электронный.*

4 *Управление персоналом : учебное пособие : [12+] / авт.-сост. А. И. Коломиец. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 176 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683095> (дата обращения: 22.02.2023). – ISBN 978-5-4499-2877-1. – Текст : электронный.*

5.2 Дополнительная литература

1 Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами = A Handbook Human Resource Management Practice [Текст] : учебник для слушателей, обучающихся по программе «Мастер делового администрирования» / М. Армстронг; [пер. с англ. под ред. С. К. Мордовина]. - 10-е изд. - СПб. : Питер, 2010. - 848 с. : ил. - (Классика МВА). - Парал. тит. л. англ. - Прил.: с. 807-809. - Библиогр.: с. 810-846. - ISBN 978-5-91180-771-9.

2 Базаров, Т. Ю. Управление персоналом : практикум: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям «Управление персоналом», «Менеджмент организации» / Т. Ю. Базаров. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 240 с. : табл. - Библиогр.: с. 237-238 и в конце тем. - ISBN 978-5-238-01500-2.

3 Балашов, А. И. Управление человеческими ресурсами : для бакалавров и специалистов / А. И. Балашов, И. Д. Котляров, А. Г. Санина. - Санкт-Петербург : Питер, 2012. - 320 с. : ил. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). - Библиогр. в конце гл. - Прил.: с. 307-318. - ISBN 978-5-459-00330-7.

4 Веснин, В. Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика : учебник / В. Р. Веснин. - Москва : Проспект, 2015. - 688 с. : ил. - На тит. л.: Электронные версии книг на сайте www.prospekt.org. - Библиогр.: с. 677-684. - ISBN 978-5-392-16754-8.

5 Карташова, Л. В. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров / Л. В. Карташова; Ин-т экономики и финансов «Синергия». - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 235 с. - (Учебники для программы МВА = Master of Business Administration). - Слов.: с. 231-232. - Библиогр.: с. 233. - ISBN 978-5-16-002196-6.

6 Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Менеджмент» / А. В. Тебекин. - Москва : КноРус, 2013. - 623 с. : табл. - (Бакалавриат). - Прил.: с. 546-623. - ISBN 978-5-390-00033-5.

7 Ситжанова, А. М. Кадровые технологии в управлении персоналом организации [Текст] : учебное пособие / А. М. Ситжанова, Р. М. Прытков, Ю. Н. Сладкова. - Оренбург : Университет, 2023. - 139 с.

5.3 Периодические издания

1 Кадровое дело : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2025.

2 Кадровая служба и управление персоналом предприятия : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать", 2024.

3 Туризм: право и экономика : журнал. - Москва : ИГ "Юрист", 2025.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

2 <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

3 <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

4 <http://bukvyu.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

5 <http://www.hr-portal.ru> - Интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом: подбору, адаптации, обучению, оценке и мотивации и др. Новости, HR-события. Файлы. Форум. Блоги.

6 <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

7 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

8 <https://openedu.ru/course/spbstu/CAREER/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Технология построения индивидуальной траектории профессиональной карьеры».

9 <https://openedu.ru/course/spbstu/HRM/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление человеческими ресурсами».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. OpenOffice/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2025]. – Режим доступа [\\fileserver1\GarantClient\garant.exe](#) в локальной сети ОГУ.

3. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2025]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ [\\fileserver1\CONSULT\cons.exe](#)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление персоналом в сфере услуг».

- Шестакова, Е. В. Написание реферата [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки: 38.03.03 Управление персоналом, 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 38.04.03 Управление персоналом, 43.04.01 Сервис, 43.04.02 Туризм / Е. В. Шестакова, Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. финансов. - Оренбург : ОГУ. - 2019. - 21 с.

- Шестакова, Е. В. Выполнение курсовой работы по дисциплине "Управление персоналом в сфере услуг" [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм / Е. В. Шестакова, Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Ин-т менеджмента, Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ. - 2020. - 60 с.