

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»

«Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Типы задач профессиональной деятельности: сервисный

Форма обучения – очная, заочная.

Факультет управления и социальных коммуникаций

Кафедра социологии и социальных технологий

Тверь 20__

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ССТ

Е.В. Симонова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ

« ____ » _____ 20 ____ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины.

Основной целью изучения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» является формирование у студентов целостной системы знаний о моделях, подходах и методах управления персоналом как элемента сервисной технологии на предприятиях сервиса на различных стадиях их жизненного цикла.

Задачами дисциплины являются:

- овладение базовым понятийным аппаратом менеджмента человеческих ресурсов;
- анализ процесса формирования основных парадигм управления персоналом в XX-XXI вв.;
- изучение особенностей кадрового менеджмента XXI века;
- анализ внутренней и внешней среды предприятий сервиса;
- характеристика персонала сервисных предприятий как ресурса в процессе предоставления услуг с учетом требований потребителя;
- изучение квалификационных требований к персоналу на предприятиях сервиса;
- исследование взаимосвязи типов персонала с типами совместной деятельности, типами организационной культуры и типами управления на предприятиях сервиса;
- анализ системы управления персоналом на предприятиях сервиса: кадровой политики на различных этапах жизненного цикла организации, подходов, методов и форм работы с персоналом, мероприятий по подбору, набору и найму персонала, расстановке, адаптации, аттестации, мотивации, оценке, обучению и развитию персонала сервисных организаций.

2. Место дисциплины в структуре ОП.

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются знания дисциплин «Психология», «Социология», «Социально-культурные технологии», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Ресторанный сервис», «Гостиничный сервис», «Музейный сервис», «Экскурсионный сервис» и др. Приобретенные в рамках данной дисциплины знания и навыки необходимы в дальнейшем при изучении дисциплин «Инновации в социально-культурном сервисе», «Социально-культурное проектирование», «Технологии продаж» и др., а также для подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

3.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых

необходимо осуществление сервисной деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

31.1. Базовые понятия и категории менеджмента персонала организации и ее подразделений.

31.2. Квалификационные требования к персоналу как элементу внутренней среды предприятий сервиса.

31.3. Основные парадигмы управления персоналом на предприятиях сервиса, сложившиеся в XX-XXI вв.

31.4. Особенности кадровой политики, подходов, методов и форм работы с персоналом на предприятиях сервиса на различных этапах жизненного цикла организации.

Уметь:

У1.1. Определять взаимосвязь организационной среды предприятий сервиса, особенностей сервисной технологии и требований к человеческим ресурсам, задействованным в процессе предоставления услуги.

У1.2. Выявлять и решать основные проблемы в управлении персоналом различных служб и подразделений предприятий сервиса с использованием основных положений современных управленческих концепций и подходов, концентрирующих опыт организации сервисной деятельности.

У1.3. Использовать основные положения современных концепций и подходов в технологическом процессе по управлению персоналом различных служб и подразделений предприятий сервиса.

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций.

Знать:

32.1. Основные элементы технологии управления персоналом в ходе организации процесса предоставления услуг различными службами и подразделениями предприятий сервиса.

32.2. Методы и приемы работы с сотрудниками подразделений сервисной организации на всех стадиях технологического процесса по управлению персоналом.

Уметь:

У2.1. Использовать методы прогнозирования потребностей в персонале подразделений предприятий сферы социально-культурного сервиса.

У2.2. Применять подходы и методы планирования, подбора, отбора, найма, адаптации, оценки, аттестации, мотивации, обучения и развития персонала различных служб и подразделений предприятий сервиса.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций.

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы.

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетных единиц	Академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		60
В том числе:		
Лекции		30
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		48+36 (экзамен)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям		48
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		36
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетных единиц	Академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		10
В том числе:		
Лекции		6
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		125+9 (экзамен)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям - выполнение контрольной работы		100 25
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		9
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

5. Структура и содержание дисциплины.

Структура и содержание дисциплины построены по модульно-блочному принципу. Под модулем дисциплины понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью использованного понятийно-терминологического аппарата.

5.1. Структура дисциплины.

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы.

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Сам. работа, контроль
1	Основные парадигмы управления персоналом сервисных организаций в XX-XXI вв.	34	8	6	12+ 8 (экзамен)
2	Характеристика предприятий сервиса и особенностей обслуживающего персонала	32	6	6	12+ 8 (экзамен)
3	Подходы, методы и технология управления персоналом на предприятиях сервиса	78	16	18	24+ 20 (экзамен)
Всего на дисциплину		144	30	30	48+ 36 (экзамен)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы.

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Сам. работа, контроль
1	Основные парадигмы управления персоналом сервисных организаций в XX-XXI вв.	34,5	1,5	1	30+ 2(экз)
2	Характеристика предприятий сервиса и особенностей обслуживающего персонала	28,5	1	0,5	25+ 2 (экз)
3	Подходы, методы и технология управления персоналом на предприятиях сервиса	81	3,5	2,5	70+ 5 (экз)
Всего на дисциплину		144	6	4	125+ 9(экз)

5.2. Содержание дисциплины.

МОДУЛЬ 1 «Основные парадигмы управления персоналом сервисных организаций XX-XXI вв.»:

Формирование основных парадигм управления персоналом сервисных организаций в XX веке. Доктрина научного управления. Доктрина человеческих отношений. Доктрина контрактации индивидуальной ответственности. Доктрина командного менеджмента. Формы совместной деятельности, типы персонала, типы организационной культуры, управленческие формы, характерные для каждой из

доктрин. Кадровый менеджмент на предприятиях сервиса в XXI веке: от управления персоналом к управлению человеческими ресурсами.

МОДУЛЬ 2 «Характеристика предприятий сервиса и особенностей обслуживающего персонала»:

Характеристика предприятия сервиса, их служб и подразделений. Цель и миссия предприятий сервиса. Структура организации. Цели и задачи служб и подразделений предприятий сервиса. Сервисная технология и типы совместной деятельности. Типы управления и типы организационной культуры. Поликультурные организации. Механизмы и инструменты процесса целеполагания. Роль персонала в деятельности предприятий сервиса и в повышении качества сервисного продукта, соответствующего требованиям потребителя. Профессиональные требования к персоналу на предприятиях сервиса. Особенности персонала, действующего в разных типах взаимодействия, организационных структур и культур. Жизненный цикл предприятия сервиса. Концепция процессуальности. Стадии развития предприятия сервиса: формирование, рост, стабилизация, кризис (спад). Целевая ориентация организации на различных этапах ее развития. Типы стратегии сервисной организации.

МОДУЛЬ 3 «Подходы, методы и технология управления персоналом на предприятиях сервиса»:

Система управления персоналом на предприятиях сервиса. Основные подходы к управлению персоналом: экономический, органический, гуманистический. Концепции человеческого капитала и анализа человеческих ресурсов. Измерение индивидуальной стоимости работников. Стохастическая позиционная модель. Кадровая политика, ее типы и этапы построения. Условия разработки кадровой политики. Кадровые мероприятия. Задачи кадровой службы предприятия сервиса на различных стадиях жизненного цикла организации. Проектирование организационной структуры предприятий сервиса, служб и подразделений. Анализ и конструирование рабочих мест. Профессиографический анализ. Разработка должностных инструкций на предприятиях сервиса. Оценка потребностей в персонале предприятий сервиса. Привлечение кандидатов на работу в организацию. Оценка кандидатов при приеме на работу. Методы оценки персонала. Конкурсный набор персонала. Расстановка персонала на предприятиях сервиса, ее принципы. Адаптация персонала. Повышение производительности и нормирование труда. Оценка труда. Аттестация персонала на предприятиях сервиса. Формирование кадрового резерва. Планирование карьеры работников сервисных организаций. Разработка программ мотивации и стимулирования труда. Социальные программы предприятий сервиса. Обучение персонала на предприятиях сервиса. Развитие персонала на предприятиях сервиса.

5.3. Лабораторный практикум.

Учебным планом не предусмотрен.

5.4. Практические и (или) семинарские занятия. ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а: Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Наименование практических работ	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: формирование представлений об основных подходах и парадигмах управления персоналом на предприятиях сервиса в XX-XXI вв. Приобретение навыков использования основных положений современных концепций и подходов, отечественного и зарубежного опыта организации предоставления услуг в технологическом процессе по управлению персоналом на предприятиях сервиса.	1. Обсуждение возможностей использования основных подходов и парадигм управления персоналом в организации технологического процесса современных отечественных сервисных организаций. 2. Кейс-стади: анализ опыта конкретных сервисных предприятий по организации технологического процесса управления персоналом на различных этапах сервисной деятельности.	6
Модуль 2 Цель: знакомство с квалификационными требованиями к персоналу на предприятиях сервиса, обусловленными спецификой внешней и внутренней среды сервисных организаций. Приобретение навыков установления взаимосвязи особенностей персонала и подходов и методов управления им с потребностями потребителей, спецификой технологического процесса сервиса и организационной культуры предприятий сервиса.	1. Анализ внешней и внутренней среды предприятий сервиса как фактора формирования квалификационных требований к персоналу. 2. Подготовка докладов с презентациями по проблеме обусловленности особенностей персонала и подходов к управлению им потребностями потребителей, спецификой технологического процесса сервиса и организационной культуры (на примере конкретных типов сервисных организаций). Обсуждение докладов, обучение дискуссии.	6
Модуль 3 Цель: формирование представлений о системе управления персоналом на предприятиях сервиса, об особенностях кадровой политики, подходов, методов и форм работы с персоналом. Приобретение навыков использования подходов и методов подбора, отбора, найма, адаптации, оценки, аттестации, мотивации, обучения и развития персонала на предприятиях сервиса на различных этапах жизненного цикла организации.	1. Подготовка докладов с презентациями по вопросам технологии управления персоналом. 2. Кейс-стади: анализ и обсуждение конкретных ситуаций, характеризующих различные проблемы технологического процесса по управлению персоналом в сервисных организациях. 3. Деловая игра «Отборочное собеседование при найме персонала».	18

	4. Разработка программы кадровых мероприятий по направлениям адаптации и обучения персонала сервисных организаций различного типа.	
--	--	--

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Наименование практических работ	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: формирование представлений об основных подходах и парадигмах управления персоналом на предприятиях сервиса в XX-XXI вв. Приобретение навыков использования основных положений современных концепций и подходов, отечественного и зарубежного опыта организации предоставления услуг в технологическом процессе по управлению персоналом на предприятиях сервиса.	1. Обсуждение возможностей использования основных подходов и парадигм управления персоналом в организации технологического процесса современных отечественных сервисных организаций. 2. Кейс-стади: анализ опыта конкретных сервисных предприятий по организации технологического процесса управления персоналом на различных этапах сервисной деятельности.	1
Модуль 2 Цель: знакомство с квалификационными требованиями к персоналу на предприятиях сервиса, обусловленными спецификой внешней и внутренней среды сервисных организаций. Приобретение навыков установления взаимосвязи особенностей персонала и подходов и методов управления им с потребностями потребителей, спецификой технологического процесса сервиса и организационной культуры предприятий сервиса.	2. Анализ внешней и внутренней среды предприятий сервиса как фактора формирования квалификационных требований к персоналу. 2. Подготовка докладов с презентациями по проблеме обусловленности особенностей персонала и подходов к управлению им потребностями потребителей, спецификой технологического процесса сервиса и организационной культуры (на примере конкретных типов сервисных организаций). Обсуждение докладов, обучение дискуссии.	0,5
Модуль 3 Цель: формирование представлений о системе управления персоналом на предприятиях сервиса, об особенностях кадровой политики, подходов, методов и форм работы с персоналом. Приобретение навыков использования подходов и методов подбора, отбора, найма, адаптации, оценки, аттестации, мотивации, обучения и развития персонала на	3. Подготовка докладов с презентациями по вопросам технологии управления персоналом. 4. Кейс-стади: анализ и обсуждение конкретных ситуаций, характеризующих различные проблемы технологического процесса по	2,5

предприятиях сервиса на различных этапах жизненного цикла организации.	управлению персоналом в сервисных организациях. 3. Деловая игра «Отборочное собеседование при найме персонала». 4. Разработка программы кадровых мероприятий по направлениям адаптации и обучения персонала сервисных организаций различного типа.	
--	--	--

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль успеваемости.

6.1. Цели самостоятельной работы.

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умения подготовки выступления и ведения дискуссии.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим работам, к текущему контролю успеваемости, экзамену.

Вводные лекции посвящены обозначению содержания дисциплины, ее проблематики и практической значимости.

В рамках дисциплины выполняется 8 практических работ, которые представляются в виде письменных работ, докладов, контролируются посредством тестирования или устного опроса. Максимальная оценка за каждую выполненную практическую работу – 10 баллов, минимальная – 1 балл.

Выполнение всех практических работ обязательно. В случае невыполнения практической работы по уважительной причине студент имеет право выполнить письменный реферат по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому пропущена практическая работа. Возможная тематическая направленность самостоятельной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы самостоятельных работ

№ п/п	Модули	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Условия зарождения и практика использования на предприятиях сервиса доктрины человеческих отношений
		Влияние организационной культуры сервисной организации на персонал и модели управления им (на конкретных примерах)
2.	Модуль 2	Роль персонала в деятельности предприятий сервиса
		Специфика управления персоналом сервисной организации (на любой стадии жизненного цикла организации по выбору студента)

		Цель, миссия и структура предприятий сервиса
3.	Модуль 3	Экономический, органический и гуманистический подходы к управлению персоналом сервисных организаций
		Профессиографический анализ на предприятиях сервиса
		Социальные программы предприятий сервиса

Оценивание в этом случае осуществляется путем устного опроса, проводится по содержанию и качеству выполненного реферата.

При отрицательных результатах по формам текущего контроля и (или) наличии пропусков преподаватель проводит с обучающимся индивидуальную работу по ликвидации задолженности.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная литература по дисциплине.

1. Маслова, В.М. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / В.М. Маслова. – 5-е изд., доп. и перераб. – М.: Юрайт, 2025. – (Высшее образование). – Образовательная платформа Юрайт. – Текст: электронный. – Режим доступа: по подписке. – Дата обращения: 07.07.2022. – ISBN 978-5-534-15958-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/559725>. – (ID=106168-0)
2. Одегов, Ю.Г. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Юрайт, 2025. – (Высшее образование). – Образовательная платформа Юрайт. – Текст: электронный. – Режим доступа: по подписке. – Дата обращения: 07.07.2022. – ISBN 978-5-534-11503-1. – URL: <https://urait.ru/bcode/559820>. – (ID=106259-0)

7.2. Дополнительная литература.

1. Данилина, Е.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом: учебник для вузов по направлению подготовки «Управление персоналом» (квалификация (степень) «бакалавр»): в составе учебно-методического комплекса / Е.И. Данилина, Д.В. Горелов, Я.И. Маликова. – 3-е изд. – М.: Проспект, 2021. – (Учебные издания для бакалавров). – ЭБС Лань. – Текст: электронный. – Режим доступа: по подписке. – Дата обращения: 11.08.2022. – ISBN 978-5-394-04205-8. – URL: <https://e.lanbook.com/book/229304>. – (ID=111617-0)
2. Дейнека, А.В. Современные тенденции в управлении персоналом: учебное пособие / А.В. Дейнека, Б.М. Жуков. – М.: Академия Естествознания, Южный институт менеджмента, 2009. – 403 с. – ISBN 978-5-91327-046-7. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/10313.html> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – (ID=164400-0)
3. Жуков, А.А. Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туристической индустрии: монография / А.А. Жуков. – СПб.: Петрополис, 2009. – 212 с. – ISBN 978-5-9676-1080-5. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/27063.html> (дата

- обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – (ID=164425-0)
4. Захарова, Л.Н. Современные концепции и методы управления персоналом: учебно-методическое пособие / Л.Н. Захарова, И.С. Леонова, А.И. Махалин. – Нижний Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2019. – 48 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/144885> (дата обращения: 11.12.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – (ID=164430-0)
 5. Круглов, Д.В. Стратегическое управление персоналом: учебное пособие для вузов / Д.В. Круглов, О.С. Резникова, И.В. Цыганкова. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 168 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14713-1. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/568096> (дата обращения: 10.12.2024). – (ID=155614-0)
 6. Кузьминов, А.В. Современные проблемы управления персоналом: учебно-методическое пособие / А.В. Кузьминов. – Симферополь: Университет экономики и управления, 2019. – 48 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/89497.html> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – (ID=164427-0)
 7. Ларионов, Г.В. Инновационное формирование тенденций управления человеческими ресурсами: монография: в составе учебно-методического комплекса / Г.В. Ларионов. – М.: Дашков и К, 2014. – (УМК-У). – ЭБС Лань. – Текст: электронный. – Режим доступа: по подписке. – Дата обращения: 07.07.2022. – ISBN 978-5-394-02500-6. – URL: https://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70524. – (ID=111508-0)
 8. Масалова, Ю.А. Инновационный менеджмент в управлении персоналом: учебное пособие для вузов / Ю.А. Масалова. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 191 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13908-2. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/567639> (дата обращения: 10.12.2024). – (ID=136803-0)
 9. Масалова, Ю.А. Инновационные технологии управления персоналом: учебное пособие / Ю.А. Масалова. – М.: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 323 с. – ЦОР IPR SMART. – Текст: электронный. – Режим доступа: по подписке. – Дата обращения: 07.09.2022. – Гарантированный срок размещения в IPR SMART до 31.05.2031 (автопродлонгация). – ISBN 978-5-4497-1161-8. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/108225.html>. – (ID=104103-0)
 10. Моисеева, Е.Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии: учебное пособие / Е.Г. Моисеева. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 139 с. – ISBN 978-5-4487-0039-2. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/68732.html> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: <https://doi.org/10.23682/68732/> – (ID=164421-0)
 11. Оксинайд, К.Э. Управление социальным развитием организации: учебное пособие / К.Э. Оксинайд; под ред. А.Я. Кибанова. – 4-е изд., стер. – М.:

- ФЛИНТА, 2024. – 182 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115105> (дата обращения: 10.12.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0031-0. – Текст: электронный. – (ID=164399-0)
12. Сотников, Н.З. Технологии управления персоналом в организации: практикум / Н.З. Сотников. – Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2022. – 186 с. – ISBN 978-5-7014-1043-3. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/126992.html> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: <https://doi.org/10.23682/126992>. – (ID=164424-0)
13. Управление персоналом: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П.Э. Шлендер, В.В. Лукашевич, В.Д. Мостова [и др.]; под редакцией П.Э. Шлендера. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. – 319 с. – ISBN 5-238-00909-7. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/141537.html> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – (ID=164428-0)

7.3. Методические материалы.

1. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» «Управление персоналом на предприятиях сервиса». Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): Социально-культурный сервис: ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Е.В. Симонова. – 2025. – (УМК). – Текст: электронный. – 0-00. – URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117420>. – (ID=117420-1)
2. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена дисциплины базовой части Блока 1 «Управление персоналом на предприятиях сервиса» направления подготовки 43.03.01 Сервис. Профиль: Социокультурный сервис. Семестр 7: в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии; сост. Е.В. Самсонова. – 2016. – (УМК-В). – Сервер. – Текст: электронный. – URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127441>. – (ID=127441-0)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине.

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2019 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>

7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>

8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ": сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.). Диск 1,2,3,4. – М.: Технорматив, 2014. – (Документация для профессионалов). – CD. – Текст: электронный. – 119600 р. – (105501-1)

9. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117420>

8. Материально-техническое обеспечение.

При изучении дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» используется оборудование учебного кабинета (для проведения лекционного курса и практических занятий): посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; проекционное оборудование, компьютерной оборудование. Возможна демонстрация лекционного материала с помощью мультимедийного проектора.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Критерии оценки на экзамене:

Допуск до экзамена (бинарный критерий) – допущен или не допущен. Показателем является выполнение всех контрольных мероприятий по текущему контролю успеваемости.

Критерии оценки и ее значения для категории «знать» (количественный критерий):

Ниже базового – 0 баллов.

Базовый уровень – 1 балл.

Повышенный уровень – 2 балла.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» первого уровня сложности (бинарный критерий):

Отсутствие умения – 0 баллов.

Наличие умения – 1 балл.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» повышенного уровня сложности (бинарный критерий):

Отсутствие умения – 0 баллов.

Наличие умения – 2 балла.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» – при сумме баллов 5;

«хорошо» – при сумме баллов от 3 до 4 и отсутствии балла 0;

«удовлетворительно» – при сумме баллов от 2 до и наличии не более 1 нулевого балла;

«неудовлетворительно» – при сумме баллов менее 2 или наличии более 1 нулевого баллов.

3. Вид экзамена – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих ФГОС ВО, форме. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует. Число экзаменационных билетов – 15. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3. Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Персонал как элемент внутренней среды предприятий социально-культурного сервиса.
2. Понятие, численность и структура персонала предприятий сервиса.
3. Специфика персонала предприятий сервиса и особенности требований к нему.
4. Понятие, функции и принципы управления персоналом.
5. Основные парадигмы управления персоналом.
6. Основные подходы и концепции управления персоналом.
7. Методы управления персоналом организации.
8. Стили управления персоналом на предприятиях сервиса.
9. Кадровая политика организации: сущность, цели, задачи, типология. Этапы и условия разработки кадровой политики.
10. Понятие, структура и функции кадровой службы (службы персонала).
11. Управление персоналом на стадиях формирования, интенсивного роста, стабильного функционирования и кризиса организации.
12. Планирование потребности в персонале, анализ кадровой ситуации в регионе.
13. Привлечение кандидатов на работу в организацию.
14. Отбор, подбор и найм персонала.
15. Программы адаптации персонала на предприятиях сервиса.
16. Основные методы оценки персонала.
17. Аттестация персонала.
18. Управление карьерой персонала.
19. Формирование кадрового резерва.
20. Программы мотивации и стимулирования труда персонала.

21. Обучение и развитие персонала.
22. Высвобождение персонала организации.
23. Инновации в системе управления персоналом предприятий сервиса и их служб и подразделений.
24. Управление компетенциями как средство реализации кадровой стратегии организации.

При ответе на вопросы экзамена допускается использование нормативной документации (Федеральных законов, Технических регламентов, ГОСТ, ГОСТ Р, подзаконных актов и т.п.).

Пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

9.2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации в форме зачета.

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы.

Учебным планом курсовая работа и курсовой проект по дисциплине не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

Студенты перед началом изучения дисциплины должны быть ознакомлены с системами зачетных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые должны быть опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

В учебном процессе рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закреплённому за ним модулю дисциплины.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению лабораторных работ, а также всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины.

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний кафедры, форма которых утверждена Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.

Приложение

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис

Кафедра «Социология и социальные технологии»

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Семестр 7

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Задание на уровень «ЗНАТЬ» (ниже базового – 0 баллов, базовый уровень – 1 балл, повышенный уровень – 2 балла):

Гуманистический подход к управлению персоналом: специфика, основные положения, достоинства и недостатки.

2. Задание на уровень «УМЕТЬ» (0 или 1 балл):

Обоснуйте особенности кадровой политики и содержание мероприятий по работе с персоналом для организации с предпринимательской организационной культурой.

3. Задание на уровень «УМЕТЬ» (0 или 1 балл):

Предложите методики оценки персонала предприятия ресторанного бизнеса.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» – при сумме баллов 5;

«хорошо» – при сумме баллов от 3 до 4 и отсутствии балла 0;

«удовлетворительно» – при сумме баллов от 2 до и наличии не более 1 нулевого балла;

«неудовлетворительно» – при сумме баллов менее 2 или наличии более 1 нулевого баллов.

Составитель: к.соц.н., доцент кафедры ССТ _____ Е.В. Симонова

Заведующий кафедрой ССТ: д.филос.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова