

Утверждаю  
Проректор по  
Завесин

20 ~~17~~ Г.

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление человеческими ресурсами на предприятиях сервиса» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

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

Разработчик: д.в.н., профессор, профессор кафедры менеджмента,  
В.И. Лихацкий / Лихацкий В.И.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «16»  
августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой В.Н. Чумаков / В.Н. Чумаков

Руководитель ОП Л.А. Селиванова / Л.А. Селиванова

## 1. Пояснительная записка

Курс «Управление человеческими ресурсами на предприятиях сервиса» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Целью освоения дисциплины «Управление человеческими ресурсами на предприятиях сервиса» является формирование у студентов системы знаний, умений и навыков в области теории и практики управления человеческими ресурсами предприятия сервиса, действующей в условиях рыночной среды.

Задачи дисциплины:

- дать студентам комплекс теоретических и методических знаний по работе с человеческими ресурсами на предприятии сервиса;
- выявить роль и место кадровой службы в контактной зоне предприятия сервиса;
- раскрыть социально-экономические предпосылки эффективной работы трудового коллектива;
- изучить содержание, стили и методы работы линейного и функционального менеджера по созданию, поддержанию и наращиванию трудового потенциала коллектива при организации контактной зоны предприятия сервиса;
- научить студентов планировать и управлять карьерой наиболее перспективных сотрудников контактной зоны предприятия сервиса.

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

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами на предприятиях сервиса» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ПК-2. Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в	<b>знания:</b> теоретические аспекты организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса; сущность и модель управленческой мотивации сотрудников при планировании кадровой службы; сущность и функции руководства и лидерства на предприятии сервиса; методы и инструменты анализа организационных, межличностных и групповых коммуникаций; законы развития группы и принципы формирования команды при формировании спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; теоретические основы конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов на предприятии сервиса <b>умения:</b> рассчитывать оптимальную численность персонала при
--	--

том числе с учетом социальной политики государства	<p>планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; внедрять способы морального и материального стимулирования творческой работы работников предприятия сервиса; осуществлять диагностику организационной культуры предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; применять инструменты отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива; предотвращать и подавлять конфликт на предприятии сервиса</p> <p><b>навыки:</b> разработки схем мотивации и стимулирования персонала на предприятии сервиса; анализа стиля руководства и лидерства на предприятии сервиса; диагностики оргкультуры предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; анализа структуры конфликта в контактной зоне предприятия сервиса, диагностики особенностей разного типа конфликтов организации;</p>
--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Управление человеческими ресурсамина предприятиях сервиса» является дисциплиной по выборувариативнойчасти учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) – Экономика предприятий сервиса.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-2	<p>Экономика предприятий сервиса</p> <p>Статистика</p> <p>Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)</p> <p>Организация и планирование предприятий сервиса</p> <p>Коммерческая деятельность предприятия</p> <p>Современные методы внутрифирменного планирования//Бизнес-планирование</p> <p>Ценообразование/Ценообразование и рыночная конъюнктура</p>	<p>Производственная практика (Преддипломная практика)</p>

	Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Государственное регулирование деятельности предприятия сервиса/ Организация внешнеэкономической деятельности предприятия сервиса	
--	--	--

**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 человеческими ресурсам на предприятиях сервиса» на предприятиях сервиса составляет 2 зачетные единицы или 72 академических часа.

Курс		4 курс
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		<b>72/2</b>
Контактная работа	Лекции	6
	Практические занятия	6
Самостоятельная работа		58
Вид промежуточной аттестации	Зачет/контрольная работа	1/1

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

**Распределение часов учебной работы студентов**

№	Наименование	Трудоемкость	Содержание
---	--------------	--------------	------------

	раздела дисциплины (тема)	всего	лекции	практич. занятия	лабор. занятия	самост. работа	
4 курс							
1.	Система управления человеческими ресурсами на предприятии сервиса	10	1	1		8	Основы управления человеческими ресурсами. Роль человека в процессе общественного труда. Условия эффективности индивидуального труда человека. Преимущества разделения и специализации при коллективной организации труда. Теоретические аспекты организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса
2.	Технология управления персоналом.	10	1	1		8	Процесс управления человеческими ресурсами. Распределение функций. Выработка кадровой стратегии и политики. Определение потребностей организации в ресурсах. Расстановка персонала и рост потенциала трудового коллектива, организация труда и поддержание трудовой дисциплины. методы и инструменты анализа организационных, межличностных и групповых коммуникаций; законы развития группы и принципы формирования команды при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса
3.	Комплектования организации	10	1	1		8	Характеристика источников комплектования. Внутренние и внешние источники комплектования: преимущества и недостатки. Планирование человеческих ресурсов. Организационные, кадровые и финансовые факторы комплектования. Кадровый потенциал, сохранение традиций, морально-психологический климат. Расчет оптимальной численности персонала при планировании производственно-хозяйственной

							деятельности предприятий сервиса
4.	Развитие человеческих ресурсов	10	1	1		8	Подготовка персонала. Структура и содержание системы непрерывного обучения кадровых ресурсов организации. Первичное обучение, обучение на рабочем месте, повышение квалификации и переподготовка кадров, подготовка резерва кадров. Цели и содержание непрерывного развития кадровых ресурсов с учетом современных требований рынка. Организация процесса повышения квалификации и переподготовки кадров. Инструменты отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива
5.	Основы стиля руководства	10	1	1		8	Личность и качества руководителя. Характеристика основных стилей руководства. Сущность и функции руководства и лидерства на предприятии сервиса. Трансформация стилей руководства.
6.	Методы управления персоналом.	11	1	1		9	Формы власти и влияния руководителя. Принуждение к труду, угроза санкций. Материальное и моральное стимулирование, удовлетворенность трудом. сущность и модель управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса Классификация и характеристика методов управления персоналом.
7.	Управление конфликтами и стрессами.	10	-	-	-	10	Процесс развития конфликтных действий. Конфликтная ситуация, открытое противостояние сторон, инцидент, послеконфликтная ситуация. Причины и методы управления конфликтами и стрессами. Партнерство как надежный метод управления конфликтами и стрессами. Посредничество, уступка, подавление, уход от конфликта Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Теоретические основы конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры

						конфликтов в контактной зоне
<b>Контрольная работа</b>			1			
<b>Зачет</b>	<b>1</b>					
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>58</b>	

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

**Самостоятельная работа студентов**

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	20	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	18	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка материалов к промежуточной аттестации	20	Консультация преподавателя, устное собеседование

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

1) Базаров Т. Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом", "Менеджмент"



организации" / Базаров Т.Ю.- М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

2) Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=415041>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

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

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов и уровней их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины «Управление человеческими ресурсами» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

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

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Экономика предприятия	Статистика	Управление затратами предприятий сервиса	Производственная практика (преддипломная практика)
	Коммерческая деятельность предприятия	Управление человеческими ресурсами	
	Организация и планирование деятельности предприятия сервиса	Государственное регулирование деятельности предприятия	
	Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков)	Организация внешнеэкономической деятельности предприятия сервиса	
		Современные методы внутрифирменного планирования	
		Бизнес-планирование	
		Ценообразование	
		Ценообразование и рыночная конъюнктура	

		Производственная практика <sup>1</sup> (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	
--	--	--	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» / незачет (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов)
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК- 2	Знания: теоретических аспектов организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса; сущности и моделей управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса; сущности и функций руководства и лидерства на предприятии сервиса; методов и инструментов анализа организационных,	Не знает: теоретических аспектов организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса; сущности и моделей управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса; сущности и функций руководства и лидерства на предприятии сервиса; методов и инструментов анализа организационных, межличностных и групповых коммуникаций;	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: теоретических аспектов организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса; сущности и моделей управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса; сущности и функций руководства и лидерства на предприятии сервиса;	Знает достаточно в базовом объеме: теоретические аспекты организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса; сущность и модели управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса; сущность и функции руководства и лидерства на предприятии сервиса; методы и инструменты анализа организационных, и межличностных и групповых коммуникаций;	Демонстрирует высокий уровень знаний теоретических аспектов организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса; сущности и моделей управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса; сущности и функций руководства и лидерства на предприятии сервиса;

		<p>межличностных и групповых коммуникаций; законов развития группы и принципы формирования команды предприятия сервиса; теоретических основ конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов на предприятии сервиса</p>	<p>законов развития группы и принципы формирования команды предприятия сервиса; теоретических основ конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов на предприятии сервиса</p>	<p>методов и инструментов анализа организационных, межличностных и групповых коммуникаций; законов развития группы и принципы формирования команды предприятия сервиса; теоретических основ конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов на предприятии сервиса</p>	<p>законы развития группы и принципы формирования команды предприятия сервиса; теоретические основы конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов на предприятии сервиса</p>	<p>методов и инструментов анализа организационных, межличностных и групповых коммуникаций; законов развития группы и принципы формирования команды предприятия сервиса; теоретических основ конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов на предприятии сервиса</p>
		<p>Умения: рассчитывать оптимальную численность персонала при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; внедрять способы морального и материального</p>	<p>Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: расчете оптимальной численности персонала при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; внедрении способов морального и</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: расчете оптимальной численности персонала при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; внедрении способов</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: расчете оптимальной численности персонала при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; внедрении способов морального и материального стимулирования</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при: расчете оптимальной численности персонала при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса; внедрении способов морального</p>

		стимулирования творческой работы работников в контактной зоне предприятия сервиса; осуществлять диагностику организационной культуры предприятия сервиса; применять инструменты отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива; предотвращать и подавлять конфликт на предприятии сервиса	материального стимулирования творческой работы работников в контактной зоне предприятия сервиса; осуществлении диагностики организационной культуры предприятия сервиса; применении инструментов отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива; предотвращении и подавлении конфликт на предприятии сервиса	морального и материального стимулирования творческой работы работников в контактной зоне предприятия сервиса; осуществлении диагностики организационной культуры предприятия сервиса; применении инструментов отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива; предотвращении и подавлении конфликт на предприятии сервиса	творческой работы и материального стимулирования работников в контактной зоне предприятия сервиса; осуществлении диагностики организационной культуры предприятия сервиса; применении инструментов отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива; предотвращении и подавлении конфликт на предприятии сервиса	и материального стимулирования творческой работы работников в контактной зоне предприятия сервиса; осуществлении диагностики организационной культуры предприятия сервиса; применении инструментов отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива; предотвращении и подавлении конфликт на предприятии сервиса
		Навыки: разработки схем мотивации и стимулирования персонала на предприятии сервиса; анализа стиля руководства и лидерства на	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками, допуская грубые ошибки: разработки схем мотивации и стимулирования персонала на предприятии сервиса;	Демонстрирует частичные владения навыками без грубых ошибок: разработки схем мотивации и стимулирования персонала на предприятии сервиса; анализа стиля	Владеет базовыми приемами: разработки схем мотивации и стимулирования персонала на предприятии сервиса; анализа стиля руководства и лидерства на предприятии сервиса;	Демонстрирует владения навыками на высоком уровне: разработки схем мотивации и стимулирования персонала на предприятии сервиса; анализа стиля

		предприятии сервиса; диагностики орγκультуры предприятия сервиса; анализа структуры конфликта в контактной зоне предприятия сервиса, диагностики особенностей разного типа конфликтов организации	анализа                   стиля руководства                   и лидерства                   на предприятии сервиса; диагностики орγκультуры предприятия сервиса; анализа структуры конфликта в контактной зоне предприятия сервиса, диагностики особенностей разного типа конфликтов организации	руководства                   и лидерства                   на предприятии сервиса; диагностики орγκультуры предприятия сервиса; анализа структуры конфликта в контактной зоне предприятия сервиса, диагностики особенностей разного типа конфликтов организации	диагностики орγκультуры предприятия сервиса; анализа структуры конфликта в контактной зоне предприятия сервиса, диагностики особенностей разного типа конфликтов организации	руководства                   и лидерства                   на предприятии сервиса; диагностики орγκультуры предприятия сервиса; анализа структуры конфликта в контактной зоне предприятия сервиса, диагностики особенностей разного типа конфликтов организации
--	--	--	--	--	---	--

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра менеджмента**

**БИЛЕТ № 1**

к зачету по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Американский опыт работы с кадровыми ресурсами
2. Преимущества внутренних источников комплектования кадров на предприятии сервиса

Практико-ориентированное задание:

Ситуационное задание 1.

Зав.кафедрой «Менеджмента» к.э.н., доцент Чумаков В.Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра менеджмента**

**БИЛЕТ № 2**

к зачету по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Японский опыт работы с кадровыми ресурсами
2. Недостатки внешних источников комплектования кадров на предприятии сервиса

Практико-ориентированное задание:

Вы – член группы по разработке стратегического направления развития организации. Какие факторы внутренней и внешней среды организации необходимо проанализировать и оценить? Почему?

Зав.кафедрой «Менеджмента» к.э.н., доцент Чумаков В.Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра менеджмента**

**БИЛЕТ № 3**

к зачету по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Система непрерывного образования кадровых ресурсов на предприятии сервиса
2. Теория идеальной бюрократии М. Вебера

Практико-ориентированное задание:

Ситуационное задание 2.

Зав.кафедрой «Менеджмента» к.э.н., доцент Чумаков В.Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

## Пример практико-ориентированных заданий к билетам

### Ситуационное задание 1

Джон только что закончил Колледж делового администрирования при штатном университете и начал работать в малом бизнесе, принадлежащем его семье, где занято 25 неквалифицированных работников.

В первую неделю работы отец вызвал Джона к себе и сказал: «Джон, я наблюдал за тем, как ты работаешь с людьми, на протяжении последних двух дней. Мне очень неприятно, но я должен тебе кое-что сказать. Ты слишком добрый по отношению к людям. Я знаю, тебя учили в университете всей этой ерунде о человеческих взаимоотношениях, но здесь все это не работает. Я помню, как мы в колледже обсуждали Хоторнские исследования и насколько все были ими увлечены. Однако поверь мне, существуют другие способы управления людьми, чем быть просто добрым по отношению к ним».

Вопросы:

1. Как бы вы отреагировали на замечание отца, оказавшись на месте Джона?
2. Считаете ли вы, что отец Джона правильно понимает и интерпретирует Хоторнские исследования?
3. Какие стадии менеджмента прошел, по вашему мнению, отец Джона в своем семейном бизнесе?
4. Считаете ли вы, что он понимает важность новейших тенденций в окружающей среде и осознает, как новая парадигма повлияет на его бизнес?
5. Как бы вы объяснили своему отцу необходимость по-новому взглянуть на своих подчиненных?

### Ситуационное задание 2

На основании представленных ниже данных проведите SWOT-анализ предприятия.

Показатели по конкретной услуге данной группы	Конкуренты			Фирма
	1	2	3	
1. Число патентов полученных по технологии услуги	340	-	1	4
2. Полезный эффект (интегральное качество) услуги, ед. полезного эффекта	4200	1100	1300	1400
3. Цена услуги, ден. ед.	150	320	310	350
4. Интегральный показатель качества сервиса	5,5	0,96	0,93	0,9
5. Удельный вес прогрессивной технологии	0,3	0,45	0,25	0,7
6. Удельный вес высококвалифицированных кадров	5	0,42	0,35	0,5
7. Количество конкурентов в системе менеджмента	5	7	5	9
8. Географическое расположение	удобное	среднее	среднее	удобное



9. Товарная марка фирмы	известн.	известн.	известн.	известн.	
10. Угроза повышения цен на сырье и материалы	имеется	имеется	отсутствует	имеется	

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	«зачтено»	«зачтено»	«зачтено»

Оценка «**зачтено**» (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «**незачтено**» (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты**

- 1) Трудовой кодекс РФ

### **б) основная литература:**

- 1) Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=415041>

- 2) Еремин В. И. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Еремин В.И., Шумаков Ю.Н., Жариков С.В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=445081>

### **в) дополнительная литература:**

- 1) Базаров Т. Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом", "Менеджмент организации" / Базаров Т.Ю. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

- 2) Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>

- 3) Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 365 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=396249>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- 1) Электронный журнал <http://www.hr-journal.ru/>
- 2) Информационный портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом <http://www.pro-personal.ru>
- 3) Ведущий портал о кадровом менеджменте <http://www.hrm.ru>

## **10. 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.

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 занятиям и зачету 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 человеческими ресурсами» 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.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений. Хотелось бы отметить высокую эффективность ролевых игр в контексте изменения установок участников образовательного процесса.

- 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 человеческими ресурсами*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

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

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа на вопросы билета и практико-ориентированного задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

### **11. Перечень информационных технологий, 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 .Проприетарная);
3. Архиватор (7-Zip GNU Lesser General Public License)
4. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

#### Информационные справочные системы:

1. Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

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

1 . Специализированные аудитории:	
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 № 43 (ул. Рощинская, 5)	1
Технические средства обучения:	
компьютер с программным обеспечением № 43	17
2. Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №05 (ул. Рощинская, 5)	1
Технические средства обучения:	
экран переносной №05	1
проектор №05	1
компьютер с программным обеспечением №05	1
3. Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и	1

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 06 (ул. Рощинская, 5)	
---	--

Пронумеровано и  
прошито 12 листов

Зав. УМО

М.Г. Ковалева

