

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.33 Управление персоналом сервисной деятельности**

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целью преподавания учебной дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» является углубленное изучение теоретических основ и прикладных аспектов организационных и экономических проблем управления персоналом и формирование у студентов навыков их решения; подготовка высококвалифицированных специалистов, способных на базе полученных знаний развить практические навыки управления персоналом в современных условиях.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок	ПК-1.2 Осуществляет систематизацию документов, регламентацию взаимодействия участников логистического процесса	<b>знает</b> основы логистической деятельности и работа с персоналом <b>умеет</b> осуществлять организационно-техническое обеспечение работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг <b>владеет навыками</b> навыками осуществления организационно-технического обеспечения работ персонала, вовлеченных в оказание логистических услуг
ПК-2 Способен понимать процессы логистической деятельности, организовывать внешнеэкономическую логистическую деятельность	ПК-2.3 Организует процессы разработки и внедрения логистических стратегий согласно целям компании	<b>знает</b> основы документационного обеспечения транспортно-логистических услуг <b>умеет</b> планировать, разрабатывать и внедрять документационное обеспечение транспортно-логистических услуг <b>владеет навыками</b> навыками планирования, разработки и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг
ПК-3 Способен осуществлять организацию работы и процессов улучшения качества оказания транспортно-логистической деятельности	ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса, устанавливает деловые связи и взаимодействия с участниками транспортно-логистической деятельности	<b>знает</b> основы качества транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами <b>умеет</b> осуществлять управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами <b>владеет навыками</b> навыками осуществления управления качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом сервисной деятельности» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 4 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Грузоведение

Основы конструкции транспортных средств

Исследовательская практика

Практикум "Школа общения" Основы конструкции транспортных средств

Грузоведение

Основы конструкции транспортных средств

Исследовательская практика

Практикум "Школа общения" Грузоведение

Грузоведение

Основы конструкции транспортных средств

Исследовательская практика

Практикум "Школа общения" Исследовательская практика

Грузоведение

Основы конструкции транспортных средств

Исследовательская практика

Практикум "Школа общения" Практикум "Школа общения"

Освоение дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Техническая эксплуатация транспорта

Бизнес-планирование в логистике и на транспорте

Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия

Контроллинг в логистике и управление цепями поставок

Экономические основы логистики

Экономика транспортно-логистического предприятия

Международные деловые коммуникации на иностранных языках

Организация транспортно-экспедиторской деятельности

Технологии логистического сервиса

Логистический сервис транспортно-складских процессов

Технология и организация грузовых перевозок

Технология и организация пассажирских перевозок

Проектирование процесса оказания логистических услуг

Международные перевозки

Международная логистика

Технология и организация логистики закупок и запасов

Организационно-управленческая практика

Преддипломная практика

Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности

Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия

Финансовый анализ транспортно-логистических процессов

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

Общая трудоемкость дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	18	36		54		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36		54		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	108/3			0.12			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Управление персоналом сервисной деятельности									
1.1.	Философия и концепция управления персоналом	4	6	2	4		6			
1.2.	Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	4	6	2	4		6			
1.3.	Функции и методы управления персоналом	4	6	2	4		6			
1.4.	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	4	2		2		4	КТ 1	Контрольная работа	
1.5.	Кадровая политика организации	4	8	4	4		6			
1.6.	Формы и методы подбора и отбора персонала	4	6	2	4		4			
1.7.	Адаптация персонала в организации	4	6	2	4		6			
1.8.	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	4	2		2		4	КТ 2	Контрольная работа	

1.9.	Оценка персонала	4	4	2	2		4		
1.10.	Развитие персонала организации	4	6	2	4		4		
1.11.	Контрольная точка № 3 по темам 7-9	4	2		2		4	КТ 3	Контрольная работа
	Промежуточная аттестация	За							
	Итого		108	18	36		54		
	Итого		108	18	36		54		

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Философия и концепция управления персоналом	Философия и концепция управления персоналом	2/-
Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	2/2
Функции и методы управления персоналом	Функции и методы управления персоналом	2/-
Кадровая политика организации	Кадровая политика организации	4/2
Формы и методы подбора и отбора персонала	Формы и методы подбора и отбора персонала	2/-
Адаптация персонала в организации	Адаптация персонала в организации	2/-
Оценка персонала	Оценка персонала	2/-
Развитие персонала организации	Мотивация и стимулирование персонала	2/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Философия и концепция управления персоналом	Философия и концепция управления персоналом	Пр	4/-/-
Система управления персоналом: содержание, цели и методы по-	Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	Пр	4/-/-

строения			
Функции и методы управления персоналом	Функции и методы управления персоналом	Пр	4/4/-
Контрольная точка № 1 по темам 1-3	Контрольная точка № 1 по темам 1-3	Пр	2/-/-
Кадровая политика организации	Кадровая политика организации	Пр	4/-/-
Формы и методы подбо-ра и отбора персонала	Формы и методы подбо-ра и отбора персонала	Пр	4/-/-
Адаптация персонала в организации	Адаптация персонала в организации	Пр	4/2/-
Контрольная точка № 2 по темам 4-6	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	Пр	2/-/-
Оценка персонала	Оценка персонала	Пр	2/2/-
Развитие персонала организации	Мотивация и стимули-рование персонала	Пр	4/-/-
Контрольная точка № 3 по темам 7-9	Контрольная точка № 3 по темам 7-9	Пр	2/-/-
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Философия и концепция управления персоналом	6
Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	6
Функции и методы управления персоналом	6

Контрольная точка № 1 по темам 1-3	4
Кадровая политика организации	6
Формы и методы подбо-ра и отбора персонала	4
Адаптация персонала в организации	6
Контрольная точка № 2 по темам 4-6	4
Оценка персонала	4
Мотивация и стимули-рование персонала	4
Контрольная точка № 3 по темам 7-9	4

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Философия и концепция управления персоналом. Философия и концепция управления персоналом	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
2	Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения. Система управления персоналом: содержание, цели и методы построения	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
3	Функции и методы управления персоналом. Функции и методы управления персоналом	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
4	Контрольная точка № 1 по темам 1-3 . Контрольная точка № 1 по темам 1-3	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
5	Кадровая политика организации . Кадровая политика организации	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
6	Формы и методы подбора и отбора персонала. Формы и методы подбора и отбора персонала	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
7	Адаптация персонала в организации . Адаптация персонала в организации	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
8	Контрольная точка № 2 по темам 4-6 . Контрольная точка № 2 по темам 4-6	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
9	Оценка персонала. Оценка персонала	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3
10	Развитие персонала	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3

	организации . Мотивация и стимулирование персонала			
11	Контрольная точка № 3 по темам 7-9 . Контрольная точка № 3 по темам 7-9	Л1.1, Л1.2, Л1.3	Л2.1, Л2.2, Л2.3	Л3.1, Л3.2, Л3.3

**7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности»**

**7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.2: Осуществляет систематизацию документов, регламентацию взаимодействия участников логистического процесса	Исследовательская практика			x					
	Организационно-управленческая практика						x		
	Преддипломная практика								x
	Сервисная практика				x				
	Экономика и управление	x	x	x		x	x	x	
	Экономика транспортно-логистического предприятия						x		
	Экономические основы логистики						x		
ПК-2.3: Организует процессы разработки и внедрения логистических стратегий согласно целям компании	Бизнес-планирование в логистике и на транспорте						x		
	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности					x			
	Исследовательская практика			x					
	Логистический сервис транспортно-складских процессов						x		
	Международная логистика							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия						x		
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности							x	
	Основы конструкции транспортных средств			x					
	Практикум "Школа общения"			x					
	Преддипломная практика								x
	Таможенно-тарифное и нетарифное регулирование				x				
Техническая эксплуатация транспорта						x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Технология и организация логистики закупок и запасов							x	
	Финансовый анализ транспортно-логистических процессов							x	
	Цифровые технологии в профессиональной деятельности	x				x	x		
	Экономика и управление	x	x	x		x	x	x	
	Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия								x
ПК-3.2: Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса, устанавливает деловые связи и взаимодействия с участниками транспортно-логистической деятельности	Международные деловые коммуникации на иностранных языках							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Практикум "Школа общения"			x					
	Преддипломная практика								x
	Сервисная практика				x				

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
---------------------	---	--------------------------------

4 семестр			
КТ 1	Контрольная работа		10
КТ 2	Контрольная работа		10
КТ 3	Контрольная работа		10
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>30</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
4 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	10	
КТ 2	Контрольная работа	10	
КТ 3	Контрольная работа	10	

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Управление персоналом сервисной деятельности» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

#### Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и

последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности»**

Раскройте сущность методов построения системы управления персоналом организации. При-ведите их классификацию

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков) (6 баллов):

Численность предприятия на начало года составила 1600 человек. В течение года принято 98 че-ловек, уволилось по собственному желанию 46 человек, за нарушения трудовой дисциплины – 10 че-ловек, по другим причинам – 42 человека. Рассчитать среднесписочную численность и коэффициен-ты оборота кадров по приему и увольнению, коэффициент общего оборота, а также коэффициент те-кучести, стабильности кадров.

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков) (6 баллов):

Исходные данные и постановка задачи: изучите и проанализируйте должностную инструкцию менеджера по персоналу. Дайте заключение по этой должностной инструкции:

- замечания и дополнения общего характера;
- замечания и дополнения конкретного характера: по чёткости и ясности требований к менеджеру по персоналу;
- ответьте на вопросы письменно.

1. Каковы основные функции менеджера по персоналу?
2. Опишите место менеджера по персоналу в иерархической системе управления.
3. Назовите основные задачи менеджера по персоналу.
4. Назовите цели его работы.
5. Опишите требования, предъявляемые к менеджеру по персоналу.

Контрольная точка № 3 (темы 7-9) (всего 20 баллов)

Теоретический вопрос (оценка знаний) (4 балла):

Наиболее эффективные методы мотивации трудовой деятельности персонала

Практико-ориентированные задания:

Типовое задание репродуктивного уровня (оценка умений) (4 балла):

Проблемы обучения персонала в организациях России и возможные пути их разрешения

Типовое задание реконструктивного уровня (оценка умений, навыков) (6 баллов):

Объем выпуска продукции возрос на 8%, численность работников – на 4%, фонд заработной платы – на 5%. Определить изменение производительности труда и средней заработной платы.

Типовое задание творческого уровня (оценка навыков) (6 баллов):

Исходные данные. Необходимо составить оперативный план работы с персоналом в организации, где вы работаете или проходите практику. Одним из разделов этого плана является раздел «Планирование привлечения персонала». Анализ показал, что организация не сможет полностью покрыть потребность в персонале за счет внутренних ресурсов.

Постановка задачи. Определить, за счет каких внутренних и внешних источников предполагается покрыть потребность в персонале в планируемом году, отметить преимущества и недостатки источников, и разработать конкретные потребности в персонале в плановом периоде.

Тема - Развитие персонала организации

1. Развитие персонала - это:

а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач;

б) процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации;

в) система взаимосвязанных видов деятельности, необходимых, чтобы гарантировать организации эффективную управленческую структуру и менеджеров для достижения организационных целей.

2. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе):

а) инструктаж;

б) ротация;

в) ученичество и наставничество;

г) лекция;

д) решение кейс-стадис;

е) деловые игры;

ж) самообучение.

3. Какие методы наиболее эффективны для обучения техническим приемам (ведение бухгалтерского баланса, ремонт электродвигателей, прием коммунальных платежей, расчет процентов по вкладам):

а) инструктаж;

б) ротация;

в) ученичество и наставничество;

г) лекция;

д) решение кейс-стадис;

е) деловые игры;

ж) "сидя рядом с Нелли";

з) самообучение.

4. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для клерков:

а) издержки обучения;

б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы);

в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала);

г) реакция работников.

5. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для специалистов страховой компании:

- а) издержки обучения;
- б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы);
- в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала);
- г) реакция работников.

6. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения менеджеров:

- а) издержки обучения;
- б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы);
- в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала);
- г) реакция работников.

Тема - Карьера, ее сущность, цели и виды

1. Карьера - это:

- а) индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека;
- б) переход на более высокую ступень структуры организационной иерархии;
- в) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти.

2. Совпадение спроектированного профессионально-квалификационного продвижения и фактического карьерного развития сотрудника на практике происходит:

- а) довольно редко;
- б) довольно часто;
- в) никогда.

3. Наиболее распространенный в практике организаций подход к управленческому развитию:

- неструктурированный, непланируемый;
- планируемое развитие за пределами работы;
- планируемое развитие на работе.

4. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:

- а) получение степени бакалавра;
- б) ротацию менеджеров;
- в) делегирование полномочий подчиненному;
- г) резерв кадров на выдвижение.

5. \_\_\_\_\_ это специально сформированная группа работников, по своим качествам соответствующая требованиям, предъявляемым к руководителям определенного ранга, прошедших аттестационный отбор, специальную управленческую подготовку и достигших положительных результатов в производственно-коммерческой деятельности организации:

- а) резерв руководителей на выдвижение;
- б) аттестационная комиссия;
- в) резерв кадров;
- г) кадровая служба.

6. Резерв руководителей на выдвижение формируется:

- а) на все должности специалистов и руководителей в организации;
- б) на все должности руководителей;
- в) только на должности, оказывающие особое влияние на деятельность организации в

настоящее время;

г) на должности, оказывающие особое влияние на деятельность организации в настоящее время и в будущем.

7. Работа с резервом преемников-дублеров не носит целевого характера: организация заботится об их развитии для последующего замещения ими через 10-20 лет руководящей должности вообще, а не для занятия ими строго определенной должности. Верно ли высказывание:

- а) да;
- б) нет;
- в) иногда.

8. Во время оценки прогресса развития молодых сотрудников с лидерским потенциалом акцент делается на то, как сотрудник демонстрирует и развивает свой потенциал, а не на конкретные результаты работы. Верно ли высказывание:

- а) да;
- б) нет;
- в) в особых случаях.

9. Стадии профессиональной карьеры каждый сотрудник может пройти последовательно, работая в различных организациях:

- а) да;
- б) нет.

10. Наиболее сложной стадией развития профессиональной карьеры является:

- а) обучение профессии (от 16 до 20 лет);
- б) включение в трудовую деятельность (20-23 год);
- в) достижение профессионального успеха (23-30 лет);
- г) профессионализм (30-40 лет);
- д) переоценка ценностей (40-50 лет);
- е) мастерство (50-60 лет).

11. Выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого, формального закрепления в организационной структуре, например выполнение роли руководителя временной целевой группы, есть проявление внутриорганизационной карьеры:

- а) горизонтального типа;
- б) вертикального типа;
- в) центростремительного типа.

12. Доверительные обращения руководителя к сотруднику есть проявления внутриорганизационной карьеры:

- а) горизонтального типа;
- б) вертикального типа;
- в) центростремительного типа

1. Численность предприятия на начало года составила 1600 человек. В течение года принято 98 человек, уволилось по собственному желанию 46 человек, за нарушения трудовой дисциплины – 10 человек, по другим причинам – 42 человека. Рассчитать среднесписочную численность и коэффициенты оборота кадров по приему и увольнению, коэффициент общего оборота, а также коэффициент текучести, стабильности кадров.

2. Объем выпуска продукции возрос на 8%, численность работников – на 4%, фонд заработной платы – на 5%. Определить изменение производительности труда и средней заработной платы.

3. Среднесписочная численность рабочих за отчетный год составила 300 чел. В течение года принято на работу 20 человек, уволилось по собственному желанию 37 чел., ушли на пенсию 10 чел., уволено за нарушение трудовой дисциплины 5 чел, переведены на другие должности 13 чел. Определите коэффициенты движения кадров.

4. На 1 октября на предприятии численность работников по списку составляла 800 человек, 13 октября 8 человек призваны в армию, 18 октября принято 10 человек, а 22 октября уволилось по собственному желанию 7 человек. Определите среднесписочную численность работников за октябрь, численность работников на 1 ноября, коэффициент текучести.

5. В базовом периоде численность персонала предприятия составила 1250 чел. В плановом периоде намечено увеличить объем выпускаемой продукции на 6%, фонд зарплаты на 5%, среднюю зарплату на 4%. Определить возможный рост производительности труда и плановую численность персонала.

6. Исходные данные и постановка задачи. Агентству по подбору персонала требуется ассистент специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии.

Методические указания. В объявлении об имеющейся вакансии необходимо указать должность, на которую требуется кандидат, дать краткую характеристику организаций, где он будет работать. Изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме.

7. Исходные данные. Необходимо составить оперативный план работы с персоналом в организации, где вы работаете или проходите практику. Одним из разделов этого плана является раздел «Планирование привлечения персонала». Анализ показал, что организация не сможет полностью покрыть потребность в персонале за счет внутренних ресурсов.

Постановка задачи. Определить, за счет каких внутренних и внешних источников предполагается покрыть потребность в персонале в планируемом году, отметить преимущества и недостатки источников, и разработать конкретные потребности в персонале в плановом периоде.

8. Исходные данные и постановка задачи: изучите и проанализируйте должностную инструкцию менеджера по персоналу. Дайте заключение по этой должностной инструкции:

- замечания и дополнения общего характера;
- замечания и дополнения конкретного характера: по четкости и ясности требований к менеджеру по персоналу;

- ответьте на вопросы письменно.

1. Каковы основные функции менеджера по персоналу?

2. Опишите место менеджера по персоналу в иерархической системе управления.

3. Назовите основные задачи менеджера по персоналу.

4. Назовите цели его работы.

5. Опишите требования, предъявляемые к менеджеру по персоналу.

9. Региональный директор по России многонациональной фармацевтической компании попросил преподавателей одной из московских бизнес-школ подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить четкое представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительствами, которые занимаются реализацией продукции в регионах и в которых работает от 3 до 5 человек, поднять культуру материнской компании. По словам регионального директора из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения в Западной Европе, остальные довольствовались «инструктажем на рабочем месте». Большинство из них работает в компании меньше одного года, причём их предшествующие карьеры весьма разнообразны – от инженеров-механиков до хирургов.

Вопросы.

1. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам бизнес-школы?

2. Посоветуйте последовательность действий по подготовке и реализации программы обучения.

3. Как оценить её эффективность?

4. Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?

10. Александр Чесноков, генеральный директор Международного центра по обучению управлению, обратился в консультационную компанию, специализирующуюся в области управления персоналом. Руководимый им центр перерос, по мнению Александра, границы неформальной организации и нуждается в формальных системах управления, прежде всего системе оценки персонала. За три года своего существования Центр превратился из объединения троих бывших коллег по консультативной компании в мощное учебное заведение, реализующее

десятки программ профессионального обучения. В Центре работает 15 штатных инструкторов и 5 технических сотрудников. Александр также периодически приглашает преподавателей со стороны, с которыми заключаются разовые контракты. Центр проводит обучение руководителей, специалистов по финансам, бухгалтерскому учёту и стратегическому управлению, предлагая общие курсы для всех желающих, а также разрабатывая специальные программы по заказу организаций. На долю последних приходится до 70% объёма работ центра.

По мнению Александра, начальный период «компании-семьи», когда каждый старался изо всех сил завершился, и Центр нуждается в формальной системе оценки работы каждого из сотрудников.

Вопросы.

1. Какие цели в области управления персоналом стоят перед Центром?
2. Какую систему оценки вы бы предложили Александру?

1. Особенности деятельности женщины-руководителя.  
2. Деятельность руководителя по развитию мотивации персонала.  
3. Документационное обеспечение кадровой работы.  
4. Информационное обеспечение кадровой работы.  
5. Использование возможностей, заложенных в социальной политике предприятия при управлении персоналом.

6. Используемые формы и методы развития персонала в современной отечественной практике.

7. Кадровая политика в управлении персоналом.
8. Кадровая политика в условиях нововведений.
9. Кадровое консультирование.
10. Кадровый менеджмент как профессия.
11. Команда как организационная форма коллективного управления.
12. Конкурс как технология привлечения персонала.
13. Контроль персонала - критерии, результативность, организация.
14. Конфликт как инструмент управления персоналом.
15. Критерии кадрового контроля.
16. Критерии формирования штатного расписания.
17. Критерии, формы, методы контроля в управлении персоналом.
18. Место обучения персонала и требования к учебным центрам.
19. Методы материального стимулирования персонала и их состав.
20. Методы неденежного стимулирования персонала и особенности использования.
21. Методы подбора и отбора кадров. Методы стимулирования труда и практика их использования.

22. Мотивация труда персонала (руководителей, специалистов).
23. Назначение и содержание адаптационных систем в современных организациях.
24. Направления повышения компетентности персонала.
25. Нормативное обеспечение обучения персонала.
26. Нормативное обеспечение работы кадровых служб
27. Обеспечение взаимодействия администрации и профсоюзов.
28. Описание должности и её основные характеристики.
29. Определение численности и структуры организации.
30. Организационная структура кадровой работы.

1. Значение управления персоналом как практической деятельности, науки и учебной дисциплины

2. Персонал как объект управления
3. Характеристики современного этапа управления персоналом
4. Классические теории, теории человеческих отношений, гуманистические теории
5. Дальнейшее развитие теоретических основ науки управления персоналом.
6. Основные факторы повышения роли персонала в организации и функции управления персоналом

7. Методы и принципы управления персоналом
8. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
9. Система социального партнерства.
10. Понятие и смысл организационного проектирования в системе управления персоналом
11. Цели системы управления персоналом, этапы организационного проектирования системы управления персоналом.
12. Организационная структура системы управления персоналом.
13. Современные типы организационных структур
14. Кадровое обеспечение системы управления персоналом.
15. Методы определения численности работников кадровых служб
16. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом.
17. Информационное обеспечение системы управления персоналом.
18. Техническое обеспечение системы управления персоналом
19. Автоматизированные информационные системы в управлении персоналом
20. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом.
21. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
22. Кадровая политика организации – основа формирования стратегии управления персоналом.
23. Система стратегического управления персоналом организации.
24. Маркетинговый подход к определению потребности в персонале
25. Кадровое планирование.
26. Методы определения потребности в персонале.
27. Наем персонала.
28. Оценка кандидатов при приеме на работу.
29. Отбор персонала.
30. Деловая оценка персонала.
31. Аттестация персонала.
32. Подбор и расстановка персонала.
33. Профорientация персонала.
34. Адаптация персонала.
35. Организация системы обучения персонала.
36. Методы и виды обучения персонала.
37. Сущность мотивации трудовой деятельности.
38. Содержательные теории мотивации.
39. Процессуальные теории мотивации
40. Наиболее эффективные методы мотивации трудовой деятельности персонала.
41. Понятие карьеры.
42. Этапы карьеры работника
43. Планирование деловой карьеры.
44. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.
45. Сущность и порядок формирования кадрового резерва.
46. Планирование и организация работы с резервом кадров.
50. Виды высвобождения персонала.
51. Программы мероприятий по высвобождению работников в связи с сокращением штата.
52. Программы мероприятий по подготовке работников к выходу на пенсию.

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### **основная**

Л1.1 Кибанов А. Я., Баткаева И. А. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 695 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=375867>

Л1.2 Бедяева Т. В., Захаров А. С. Управление персоналом на предприятии туризма [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 180 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398914>

Л1.3 Беликова И. П. Управление персоналом:учеб. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2021. - 1,00 МБ

**дополнительная**

Л2.1 Кибанов А. Я. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]:практикум ; учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 365 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=393925>

Л2.2 авт.-сост. В. М. Маслова Управление персоналом [Электронный ресурс]:толковый словарь. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 131 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432114>

Л2.3 Михайлина Г. И., Матраева Л. В., Михайлин Д. Л., Беляк А. В. Управление персоналом [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 278 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432115>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Дуракова И. Б., Волкова Л. П., Кобцева Е. Н., Полякова О. Н. Управление персоналом [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 570 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=422733>

Л3.2 Дейнека А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 288 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432112>

Л3.3 Тебекин А. В. Стратегическое управление персоналом [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: КноРус, 2023. - 718 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/947037>

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

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Специфика изучения дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, тестированию, технологическому диктанту, контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, написания реферата и тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### *11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем

### *11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Э-160	Специализированная мебель на 180 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Panasonic EX620 X6A – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., мониторы - 3 шт., плазменная панель - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
		Э-167	Специализированная мебель на 77 посадочных мест, стол президиума – 1 шт., трибуна для преподавателя – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., интерактивная доска Starboard Hitachi FX-77 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ проф. , дэн Беликова Ирина Петровна

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Чередниченко Ольга Александровна

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» рассмотрена на заседании Кафедра менеджмента и устойчивого развития территорий протокол № 24 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Левушкина Светлана Владимировна

Рабочая программа дисциплины «Управление персоналом сервисной деятельности» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 2 от 22.04.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП \_\_\_\_\_