

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.20 Кадровое обеспечение в сервисной организации

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс

2

Семестр

4

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	60	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	4	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

доцент	СиТ	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
13.02.2024	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	знания: 1. знать основы коммуникативного взаимодействия с обслуживающим персоналом на предприятиях сферы сервиса; 2. знать технологии управления коллективом в сфере сервиса в различных ситуациях умения: 1. уметь реализовывать навыки и способности в области коммуникации на примере предприятий сферы сервиса ; 2. уметь выстраивать управленческую структуру на предприятии сферы сервиса; 3. уметь реализовывать способности и умения по решению конфликтных ситуаций на предприятиях сферы сервиса. навыки: 1. владеть технологиями социального взаимодействия с коллективом предприятия сферы сервиса; 2. организовывать грамотно выстроенную технологию работы на предприятии сферы сервиса; 3. способствовать организации четко выстроенной методике по взаимоотношению между клиентами предприятия сферы сервиса и коллектива работников.
2. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	знания: 1. знать основные понятия, функции и методы управления сервисной деятельностью; 2. знать нормативно-правовую базу, регулирующую управление сервисной деятельностью; 3. знать цели и задачи по управлению структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. умения: 1. уметь организовывать процесс управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; 2. уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при управлении структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; 3. уметь выстраивать управленческие стратегии и применять методы управления структурными подразделениями навыки: 1. владеть навыками и технологиями управления сервисной деятельностью в рамках работы с потребителями сферы сервиса; 2. владеет основами управления персоналом в сфере сервиса

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-3)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих практиках: Преддипломная практика (УК-3); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-3)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, лекция с элементами мозгового штурма

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Основные методы и технологии управления кадровыми ресурсами в сфере сервиса	54	УК-3
Лекция. Мотивация и стимулирование работников на предприятии сферы сервиса.	2	
Практическое занятие. Вводная практика	2	
Лекция. Организационная культура и формирование команды в сфере сервиса	2	
Практическое занятие. Семинар. Оплата труда и эффективность деятельности персонала в сфере туризма. Виды оплаты труда на предприятиях сферы сервиса.	4	
Лекция. Управление конфликтами на предприятиях сферы сервиса	2	
Практическое занятие. Рассмотреть методы управления кадровыми ресурсами на предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса.	4	
Лекция. Роль и основные понятия личности управленца в сфере сервиса.	2	
Практическое занятие. Эссе на тему: кадровые системы управлением персонала в туризме.	4	
Практическое занятие. Тест по дисциплине	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1.Выявить требования, предъявляемые к руководителю организации сферы сервиса; 2. Подготовить конспект на тему: Управление кадровыми ресурсами в сфере сервиса, в период спада в экономике 3. Изучить мероприятия по формированию корпоративной культуры на предприятиях сферы сервиса.	30	ОПК-2
Концептуальные подходы к управлению в сфере сервиса	54	
Лекция. Подходы к управлению персоналом сферы сервиса.	4	
Практическое занятие. Семинар. Особенности управления кадрами в развитых странах мира. 1. США 2. Италия. 3. Англия 4. Россия. 5. Китай 6. Япония 7. ОАЭ 8. Франция.	4	
Лекция. Концепции управления кадрами в туристской организации	2	
Практическое занятие. Семинар. Организация поиска и подбора персонала. Внешний и внутренний поиск. Плюсы и минусы внешнего поиска. Плюсы и минусы внутреннего поиска. Интервьюирование. Собеседование.	4	
Лекция. Набор персонала и порядок качества в туристских организациях	2	
Практическое занятие. Деловая игра. Управление человеческими ресурсами: технологии и основные методики	4	
Практическое занятие. Семинар. Изучение опыта развития человеческими ресурсами : мировой аспект	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Написание эссе на тему: "Проблемы и перспективы развития персонала в современной организации сферы сервиса; 2. Проанализировать рынок персонала в сфере сервиса города Йошкар-Олы; 3. Выявить типы и виды персонала в организациях сферы сервиса.	30	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для приобретения прочных как теоретических знаний, так и умений, большое значение имеет постоянная самостоятельная деятельность.

Тематика самостоятельной работы представлена в рабочей программе, где конкретно указаны темы самостоятельной работы и время, необходимое для полного освоения указанной темы.

В освоении курса поможет краткий путеводитель по изучаемой дисциплине.

1. При изучении курса дисциплины необходимо постоянно обращаться к программе дисциплины, которая содержит сведения о содержании учебного лекционного материала, темах практических занятий. Перечень рекомендуемой литературы по дисциплине приведен в данной рабочей программе.

2. Для достижения хороших результатов работы в аудитории необходимо не только ознакомиться с тематическим планом лекционных и практических занятий, но и готовиться к ним. Самостоятельная работа – это подготовка к активной работе во время лекций, и особенно практических работ, т.е. более эффективному освоению материала. Задания к предлекционной работе сформулированы в виде проблемных вопросов по теме. Задания к практическим занятиям сформулированы в виде темы практического занятия.

3. В процессе изучения курса проводится текущий контроль знаний. Вопросы к

проведению контроля, а также темы, которые включены в каждый из представленных тестовых материалов, приведены в разделе 7 рабочей программы. Там же приведен нулевой вариант теста. Критерии тестового контроля, а также условия аттестации приведены в технологической карте, имеющейся в составе РП.

4. Результатом изучения курса является получение зачета в 4 семестре.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Управление персоналом предприятия [Текст] : учеб. пособие для вузов / [Н. В. Родионова, Ю. А. Цыпкин, Н. Д. Эриашвили и др.] ; под ред. А. А. Крылова, Ю. В. Прушинского. М.Москва: ЮНИТИ-ДАНАЕдинство, 2002. - 495 с. ISBN 5-238-00366-8. Экземпляры: всего 3.	3
2.	Егоршин, Александр Петрович. Управление персоналом [Текст] : учеб. по специальностям "Упр. персоналом" и "Менеджмент орг." / А. П. Егоршин. [4-е изд., испр.]. Нижний Новгород: НИМБ, 2003. - 713 с. ISBN 5-901335-06-6. Экземпляры: всего 20.	20
3.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы управления персоналом в сервисно-туристской сфере [Текст] : науч. изд. / А. Н. Полухина ; М-во образования и науки РФ, Федер. агентство по образованию, МарГТУ. Йошкар-Ола, 2004. - 141 с. ISBN 5-8158-0298-0. Экземпляры: всего 64.	64
4.	Управление персоналом организации [Текст] : [учеб. для студентов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда"] / [А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова. 3-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2005. - 636 с. ISBN 5-16-002273-2. Экземпляры: всего 4.	4
5.	Кибанов, Ардадьон Яковлевич. Управление персоналом организации [Текст] : отбор и оценка при найме, аттестация : учеб. пособие по специальностям "Менеджмент орг." и "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова ; Гос. ун-т упр. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЭКЗАМЕН, 2005. - 415 с. ISBN 5-472-00085-8. Экземпляры: всего 13.	13
6.	Полухина, Анна Николаевна. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [для студентов направлений "Туризм", "Сервис", "Гостиничное дело", преподавателей и специалистов] / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО " Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 227 с. ISBN 978-5-8158-1189-8. Экземпляры: всего 51.	51 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_2013.pdf
7.	Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель	8 /

	развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8.	https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf
8.	Полухина, Анна Николаевна. Разработка стратегии эффективного управления туристско-рекреационными кластерами в условиях региональной модернизации [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. С. Оборин, Е. В. Крысова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 147 с. ISBN 978-5-8158-1621-3. Экземпляры: всего 11.	11 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf
9.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf
10.	Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова, Е. Е. Шарафанова [и др.]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 214 с. ISBN 978-5-8158-1987-0. Экземпляры: всего 5.	5 / https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_innovazionnie_podhodi_k_obespecheniu_ekonomicheskoi_bezopasnosti_turistko_rekreazionnoi_sferi_2018.pdf

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/ или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Кадровое обеспечение сервисной организации

Вариант 0

1. Временные составляющие процесса оценки персонала (уберите лишнее)

- | | | | |
|---------------------------------------|------|-----------------|-------------|
| a) | зона | стратегического | развития |
| b) | зона | ближайшего | действия |
| c) | зона | тактического | воздействия |
| d) зона современного состояния | | | |

2. Автор теории человеческих отношений это

1. Г.Форд
2. Ф.Герцберг
3. Ф.Тейлор

4. **Э.Мейо**

3. Основные доктрины кадрового менеджмента в XX веке это (уберите лишнее)

1. доктрина социального управления;
2. доктрина человеческих отношений;
3. **доктрина контрактации индивидуальной ответственности;**
4. доктрина командного менеджмента.

4. Укажите характерный признак открытой кадровой политики

1. **Максимальное привлечение нового персонала**
2. Максимальная интеграция сотрудников
3. Прикрепление сотрудников к фирме
4. Формирование традиций и норм организации

1. Укажите основной признак теории Z

1. **Мотивация работника**
2. Минимизация социальных конфликтов
3. Жесткая регламентация управления
4. Развитие предпринимательской активности работников

6. Из перечня средств внешнего поиска кандидатов уберите лишнее

1. **Ротация кадров**
2. Средства СМИ
3. Ярмарки вакансий
4. Интернет

7. Что не является аттестационной оценкой?

1. Аттестован с отличием
2. Не аттестован
3. Аттестован успешно
4. **Соответствует занимаемой должности**

8. Что подразумевает понятие «профессиональная карьера»?

1. **Подразумевает рост знаний, умений, навыков**
2. Подразумевает рост заработной платы
3. Подразумевает должностной рост
4. Подразумевает продвижение внутри организации

9. Какой из перечисленных уровней мотивации принадлежит к теории К.Альдерфера?

1. Обеспечение удовлетворения потребности в самоактуализации
2. Обеспечение удовлетворения потребности в безопасности

3. Обеспечение удовлетворения потребности в достижениях
4. **Обеспечение удовлетворения потребности существования**
10. Укажите путь формирования команды для организации сервиса или туризма
 1. Посредством формирования корпоративной культуры
 2. Путем приказов и распоряжений сверху
 3. **Путем распределения ролей**
 4. Используя способ проектирования команды

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Основные принципы кадрового обеспечения в сфере сервиса
2. Классификация персонала в организации.
3. Стратегическое планирование человеческих ресурсов
4. Концептуальные кадровые документы.
5. Специфика управления персоналом на предприятии сферы сервиса
6. Модели рабочих мест.
7. Определение требований к кандидату.
8. Составление базы данных.
9. Тестирование.
10. Собеседование.
11. Зачисление на работу.
12. Принципы подбора кандидатов.
13. Набор персонала в туристских организациях: мировой опыт.
14. Процедура оценки и аттестации.
15. Виды аттестации.
16. Нетрадиционные виды аттестации персонала.
17. Потребности, мотивация и стимулирование к труду.
18. Моральное и материальное стимулирование.
19. Система мотивации персонала на предприятии сферы сервиса.
20. Методы определения основных мотивирующих факторов.
21. Системы оплаты труда.
22. Методики и критерии эффективности.
23. Комплексная оценка управленческого труда.
24. Оценка по коэффициенту трудового вклада.

