

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484036e8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

18.11.2019 г.

протокол № 4

Зав. кафедрой Ергунова О.Т.



15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель:

Карх Д.А.

(подпись)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Управление персоналом в сервисной деятельности
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	ИВЕНТ-сервис
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:  
Доцент, к.п.н.  
Охрименко Елена Ивановна

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Получение целостного представления об управлении персоналом в сервисной деятельности

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Экзамен	216	60	20	40	120	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1.ОПК-2 Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы event-сервиса. Уметь: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников в сфере event-сервиса Иметь навыки: Осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы event-сервиса.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление материальными, трудовыми, финансовыми и другими ресурсами, принимать решения в сфере event- деятельности	ИД-1.ПК-1 Знать: формы и методы организации и управления бизнес-процессами в профессиональной деятельности; Уметь: оценить эффективность бизнес-процессов в профессиональной сфере; Иметь навыки: взаимодействия с партнерами и заинтересованными сторонами при организации event-мероприятий.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 5</b>		180					
Тема 1.	Человеческий фактор в сфере сервиса	16	2		2	12	
Тема 2.	Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере сервиса	24	2		4	18	
Тема 3.	Система управления персоналом в сфере сервиса	32	4		8	20	
Тема 4.	Особенности формирования персонала в сервисной деятельности	32	4		8	20	
Тема 5.	Обучение и развитие персонала в сервисной деятельности	28	2		6	20	
Тема 6.	Мотивация и оценка персонала в сервисной деятельности	30	4		8	18	
Тема 7.	Повышение лояльности персонала в сервисной деятельности	18	2		4	12	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
темы 1,2,3	ситуационные задачи (Приложение 4)	конкретные задачи на закрепление материала, практическое применение полученных по дисциплине знаний.	правильность, аргументированность решения задачи, структурированность и полнота; знание учебного материала
темы 4,5	ситуационные задачи (Приложение 4)	конкретные задачи на закрепление материала, практическое применение полученных по дисциплине знаний.	правильность, аргументированность решения задачи, структурированность и полнота; знание учебного материала
темы 6	тематическое эссе (Приложение 4)	предложенная тематика по изученному материалу; практическое применение полученных по дисциплине знаний.	правильность, аргументированность составления эссе, структурированность и полнота; знание учебного материала

тема 7	тематический опрос (Приложение 4)	тематические вопросы для закрепления материала	правильность и обоснованность ответов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
5 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (Приложение 5)	2 открытых теоретических вопроса 1 практическое задание	Правильность воспроизведения знаний, умение логично обосновать точку зрения, владение навыками аргументации; Умение интегрировать знания различных тем, аргументировать собственную точку зрения

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Человеческий фактор в сфере сервиса</p> <p>Человеческий фактор в сфере сервиса. 1. Человеческий фактор в сфере гостеприимства и общественного питания. Процесс планирования персонала. Планирование количественной потребности в персонале. Планирование качественной потребности в персонале. Бюджетирование в кадровом менеджменте. Роль кадровой службы туристского предприятия и линейных руководителей в планировании персонала.</p> <p>Понятие кадрового менеджмента. Основные и ключевые роли менеджера по персоналу в организации. Деятельность кадрового менеджера по адаптации персонала в организации. <u>Этика профессиональной деятельности менеджера по персоналу.</u></p>
<p>Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере сервиса</p> <p>Корпоративная культура. История возникновения и развития корпоративной культуры. Целесообразность формирования корпоративной культуры организации. Виды, структура и механизмы формирования корпоративной культуры. Тенденции развития современной корпоративной культуры. Особенности формирования корпоративной культуры в туристских фирмах. <u>Миссия туристской компании.</u></p>
<p>Тема 3. Система управления персоналом в сфере сервиса</p> <p>Система управления персоналом в сфере сервиса. 3. Аксиомы управления персоналом. Эволюция концепций персонал - менеджмента.</p> <p>Характеристика персонала туристского предприятия, требования, предъявляемые к нему. Закономерности и принципы управления персоналом в туризме.</p> <p>Экономический подход. Органический подход. Гуманистический подход. Организационные культуры как объект управленческой деятельности. <u>Сравнительная оценка этих подходов</u></p>
<p>Тема 4. Особенности формирования персонала в сервисной деятельности</p> <p>Особенности формирования персонала в сервисной деятельности. Процесс планирования персонала. Планирование количественной потребности в персонале. Планирование качественной потребности в персонале. Бюджетирование в кадровом менеджменте. Роль кадровой службы туристского предприятия и линейных руководителей в планировании персонала.</p> <p>Понятие кадрового менеджмента. Основные и ключевые роли менеджера по персоналу в организации. Деятельность кадрового менеджера по адаптации персонала в организации. <u>Этика профессиональной деятельности менеджера по персоналу.</u></p>
<p>Тема 5. Обучение и развитие персонала в сервисной деятельности</p> <p>Обучение и развитие персонала в сервисной деятельности. Место профессионального обучения в управлении персоналом. Содержание процесса профессионального обучения. Принципы и методы профессионального обучения. Оценка эффективности профессионального обучения.</p> <p>Сущность принятия управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Основные понятия процесса принятия управленческих решений. Социальное управление и кадровая политика. <u>Влияние кадровых решений на эффективность управления компанией.</u></p>
<p>Тема 6. Мотивация и оценка персонала в сервисной деятельности</p> <p>Мотивация и оценка персонала в сервисной деятельности. Понятие мотивации. Основные потребности человека. Основные принципы, лежащие в основе трудовой мотивации. Удовлетворенность трудом и рабочие показатели. Компенсационный пакет: содержание, структура, создание. Методы нематериального стимулирования. Организационная приверженность и ее формирование. Оценка эффективности мотивации персонала. Мотивационный процесс. Теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Современные подходы к мотивации персонала в туристских организациях.</p>
<p>Тема 7. Повышение лояльности персонала в сервисной деятельности</p> <p>Повышение лояльности персонала в сервисной деятельности. Понятие лояльности. Понятие, этапы и виды карьеры. Цели работника и управление деловой карьерой.</p> <p>Система служебно-профессионального продвижения. Работа с кадровым резервом. Высвобождение персонала. Теоретические аспекты обучения и повышения квалификации кадров. Развитие деловой карьеры. Повышение квалификации персонала как условие развития туристских организаций. Подготовка и переподготовка персонала. Обучение вторым специальностям и повышение квалификации. Планирование и управление процессами профессионального обучения персонала.</p>

Тема 1. Человеческий фактор в сфере сервиса Ситуационная задача
Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере сервиса Ситуационная задача
Тема 3. Система управления персоналом в сфере сервиса Ситуационные задачи
Тема 4. Особенности формирования персонала в сервисной деятельности Тематический тест
Тема 5. Обучение и развитие персонала в сервисной деятельности Ситуационные задачи
Тема 6. Мотивация и оценка персонала в сервисной деятельности написание эссе по тематике
Тема 7. Повышение лояльности персонала в сервисной деятельности тематический тест

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Человеческий фактор в сфере сервиса Изучение литературы по теме. Подготовка доклада
Тема 2. Корпоративная культура – основа построения кадровой политики в сфере сервиса Подготовка эссе
Тема 3. Система управления персоналом в сфере сервиса подготовка реферата по теме
Тема 4. Особенности формирования персонала в сервисной деятельности подготовка материала для доклада по теме
Тема 5. Обучение и развитие персонала в сервисной деятельности подготовка презентации по теме
Тема 6. Мотивация и оценка персонала в сервисной деятельности подготовка материала для доклада по теме
Тема 7. Повышение лояльности персонала в сервисной деятельности подготовка презентации по тематике

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено



## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Зайцева Н. А.. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело". - Москва: ФОРУМ: [ИНФРА-М], 2013. - 415 с.
2. Макринова Е. И., Васильев А. Г., Васильева А. С.. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие для бакалавров вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 "Гостиничное дело". - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013. - 206 с.
3. Еремин В. И., Шумаков Ю. Н.. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 272 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/939543>
4. Кибанов А. Я.. Основы управления персоналом [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 440 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/993305>

### **Дополнительная литература:**

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: [текст Кодекса приводится по состоянию на 1 июня 2018 года : с таблицей изменений и с постановлениями судов]. - Москва: Омега-Л, 2018. - 230 с.
2. Лаврентьева М.Г., Можаяев А.В.. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 99 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/545514>
3. Корнова Г. Р., Логинова Е. В.. Управление персоналом в организациях сферы гостеприимства [Электронный ресурс]: практикум для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 " Гостиничное дело". - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2018. - 81 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/uml/18/m3012.pdf>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

**11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации