

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.3.8.2 «Кадровая политика предприятий сервиса»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 5

семестр – 10

зачетных единиц – 3

часов в неделю – нет

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 6

коллоквиум - нет

практические занятия – 10

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 92

зачет – 10 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

1. Цели и задачи дисциплины

Цель преподавания дисциплины: формирование у студентов системы знаний о кадровой политике предприятия для их применения в социально-культурном сервисе, умений и навыков по разработке технологий процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, а также умений и навыков по применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с теоретическими основами кадровой политики предприятия, в том числе ее назначением, видами, принципами, управлением этой политикой, а также стратегией управления персоналом в контексте кадровой политики; приобретение теоретических знаний и освоение практическими навыками по использованию кадровой политики в социально-культурном сервисе;
- практическое ориентирование в разработке технологий процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, в том числе технологий кадровой политики для их применения в социально-культурном сервисе;
- формирование навыков применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, в том числе в рамках кадровой политики.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Курс относится к дисциплинам по выбору блока 1 «Дисциплины (модули)» профиля «Социально-культурный сервис» квалификации «Бакалавр сервиса». Знания и навыки, полученные в рамках данного курса, позволяют разрабатывать технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Курс связан с дисциплинами: «Информационные технологии в сервисе», «Реклама в социально-культурном сервисе», «Гостиничное и ресторанное дело», «Экономика в социально-культурного сервиса», «Инновации на предприятиях сервиса», «Управление персоналом», «Техника и технология социально-культурного сервиса», «Техническое обеспечение деятельности предприятий сервиса».

Основные требования к «входным знаниям» студента состоят в его стремлении логично мыслить, грамотно устно и письменно излагать свои представления по специальным вопросам функционирования сферы сервиса, демонстрировать навыки личностной и профессиональной коммуникации и самоменеджмента.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций: ОПК-2, ПК-6.

ОПК-2 – готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя,

ПК-6 - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Студент должен знать: основные понятия и категории теории кадровой политики, ее принципы, виды, составные элементы; функции и цели кадровой политики; основы планирования кадровой политики предприятия; основные технологии кадровой политики сервисного предприятия; инновационные технологии кадровой политики сервисного предприятия.

Студент должен уметь: применять приобретенные знания и навыки в повседневных практиках кадровой политики; планировать кадровую политику предприятия сервиса, управлять ею; применять и разрабатывать технологии кадровой политики сервисного предприятия.

Студент должен владеть: методикой организации кадровой политики в социально-культурном сервисе; навыками по управлению кадровой политикой сервисного предприятия; навыками применения кадровых технологий в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы / из них в интерактивной форме				
				Всего	Лекции	Коллоквиум	Практические	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	1	Кадровая политика предприятия: сущность и назначение	12	2	-	-	10
1	2	2	Кадровая политика предприятия как система	10	-	-	2	8
1	3	3	Кадровая политика предприятия как процесс	10	-	-	2	8
1	4	4	Типологии кадровой политики предприятия	12	-	-	2	10
2	5	5	Стратегия управления персоналом как часть кадровой политики	14	2	-	-	12

			предприятия					
2	6	6	Кадровый контроллинг	12	-	-	2	10
2	7	7	Кадровое планирование	12	-	-	2	10
2	8	8	Особенности кадровой политики предприятия сервиса. Современные технологии кадровой политики предприятия сервиса	21	2	-	-	19
Всего				108	6	-	10	92

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	
1	2	1	Кадровая политика предприятия: сущность и назначение 1. Подходы к пониманию кадровой политики предприятия. 2. Цели и задачи, функции кадровой политики предприятия. 3. Требования к кадровой политике предприятия	1-16
5	2	2	Стратегия управления персоналом как часть кадровой политики предприятия 1. Понятие стратегии кадровой политики предприятия. 2. Типы стратегий кадровой политики предприятия. 3. Выбор стратегии кадровой политики для предприятия сервиса	1-16
8	2	3	Особенности кадровой политики предприятия сервиса. Современные технологии кадровой политики предприятия сервиса 1. Сущность и назначение кадровой политики предприятия сервиса. 2. Специфика кадровой политики предприятия сервиса. 3. Стратегия кадровой политики предприятия сервиса. 4. Технологии кадровой политики предприятия сервиса	1-16

6. Содержание коллоквиумов не предусмотрено учебным планом

7. Перечень практических занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии.	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	
2	2	1	<p>Кадровая политика предприятия как система</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие системы кадровой политики предприятия. 2. Основные элементы системы кадровой политики предприятия. 3. Взаимосвязи системы кадровой политики предприятия 	1-16
3	2	2	<p>Кадровая политика предприятия как процесс</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие кадровой политики предприятия как процесса. 2. Этапы формирования кадровой политики предприятия. 3. Этапы реализации кадровой политики предприятия 	1-16
4	2	3	<p>Типологии кадровой политики предприятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типологии кадровой политики предприятия: общая характеристика. 2. Анализ типов кадровой политики предприятия 	1-16
6	2	4	<p>Кадровый контроллинг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие кадрового контроллинга. 2. Цели и задачи кадрового контроллинга. 3. Особенности кадрового контроллинга предприятия сервиса. 4. Проблемы кадрового контроллинга предприятия сервиса. 5. Современные технологии кадрового контроллинга предприятия сервиса. 	1-16
7	2	5	<p>Кадровое планирование</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие кадрового планирования. 	1-16

			2. Цели и задачи кадрового планирования. 3. Особенности кадрового планирования предприятия сервиса 4. Проблемы кадрового планирования предприятия сервиса. 5. Современные технологии кадрового планирования предприятия сервиса.	
--	--	--	---	--

8. Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом.

9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	10	Кадровая политика предприятия: сущность и назначение 1. Рассмотреть основные подходы к пониманию кадровой политики предприятия. 2. Выявить назначение кадровой политики предприятия. 3. Рассмотреть современные требования к кадровой политике предприятия	1-16
2	8	Кадровая политика предприятия как система 1. Дать определение понятию системы кадровой политики предприятия. 2. Охарактеризовать основные элементы системы кадровой политики предприятия. 3. Выявить взаимосвязи системы кадровой политики предприятия	1-16
3	8	Кадровая политика предприятия как процесс 1. Дать определение понятию кадровой политики предприятия как процесса. 2. Охарактеризовать этапы формирования кадровой политики предприятия. 3. Обозначить этапы реализации кадровой политики предприятия	1-16
4	10	Типологии кадровой политики предприятия 1. Рассмотреть типологии кадровой политики предприятия: общая характеристика. 2. Провести анализ типов кадровой политики предприятия	1-16
5	12	Стратегия управления персоналом как часть кадровой политики предприятия 1. Выявить сущность стратегии кадровой	1-16

		<p>политики предприятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Рассмотреть классификации стратегий кадровой политики предприятия. 3. Рассмотреть классификации стратегий кадровой политики предприятия сервиса. 4. Обосновать выбор стратегии кадровой политики для предприятия сервиса. 5. Охарактеризовать современные стратегии кадровой политики для предприятия сервиса. 	
6	10	<p>Кадровый контроллинг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дать определение понятию кадрового контроллинга. 2. Рассмотреть цели и задачи кадрового контроллинга. 3. Охарактеризовать особенности кадрового контроллинга предприятия сервиса. 4. Описать проблемы кадрового контроллинга предприятия сервиса. 5. Рассмотреть современные технологии кадрового контроллинга предприятия сервиса. 	1-16
7	10	<p>Кадровое планирование</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дать определение понятию кадрового планирования. 2. Выявить цели и задачи кадрового планирования. 3. Рассмотреть особенности кадрового планирования предприятия сервиса 4. Охарактеризовать проблемы кадрового планирования предприятия сервиса. 5. Рассмотреть современные технологии кадрового планирования предприятия сервиса. 	1-16
8	19	<p>Особенности кадровой политики предприятия сервиса</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выявить сущность и назначение кадровой политики предприятия сервиса. 2. Описать специфику кадровой политики предприятия сервиса. 3. Описать специфику кадровой политики предприятий сервиса в России. 4. Описать проблемы кадровой политики предприятия сервиса. 5. Охарактеризовать стратегию кадровой политики предприятия сервиса. 	1-16
9	10	<p>Современные технологии кадровой политики предприятия сервиса</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Описать проблемы кадровой политики предприятия сервиса. 2. Рассмотреть проблемы кадровой политики предприятия сервиса в России. 	1-16

		3. Обозначить перспективы развития кадровой политики предприятия сервиса. 4. Описать основные технологии кадровой политики предприятия сервиса. 5. Определить специфику технологий кадровой политики предприятия сервиса в России.	
--	--	--	--

10. Расчетно-графическая работа

Не предусмотрено учебным планом.

11. Курсовая работа-

Не предусмотрена учебным планом

Темы контрольных работ

1. Кадровая политика предприятия: сущность и назначение.
2. Современные требования к кадровой политике предприятия
3. Кадровая политика предприятия как система
4. Кадровая политика предприятия как процесс
5. Этапы формирования кадровой политики предприятия. Этапы реализации кадровой политики предприятия.
6. Типологии кадровой политики предприятия
7. Сравнительный анализ типов кадровой политики предприятия.
8. Стратегия управления персоналом как часть кадровой политики предприятия
9. Классификации стратегий кадровой политики предприятия.
10. Классификации стратегий кадровой политики предприятия сервиса.
11. Выбор стратегии кадровой политики для предприятия сервиса.
12. Современные стратегии кадровой политики для предприятия сервиса.
13. Кадровый контроллинг
14. Особенности кадрового контроллинга предприятия сервиса.
15. Технологии кадрового контроллинга предприятия сервиса.
16. Кадровое планирование
17. Особенности кадрового планирования предприятия сервиса
18. Технологии кадрового планирования предприятия сервиса.
19. Особенности кадровой политики предприятия сервиса
20. Специфика кадровой политики предприятий сервиса в России.
21. Проблемы кадровой политики предприятия сервиса.
22. Стратегия кадровой политики предприятия сервиса.
23. Технологии кадровой политики предприятия сервиса
24. Перспективы развития кадровой политики предприятия сервиса.
25. Технологии кадровой политики предприятия сервиса в России.

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа должна быть грамотно написана и правильно оформлена.

Требования к структуре контрольной работы: наличие оглавления, введения, заключения (в конце которого должен содержаться собственный вывод) и списка использованной литературы.

По форме изложения: Не должно быть дословного переписывания разделов учебников, монографий, журнальных статей. Цитаты берутся в кавычки, после которых ставится сноска, указывающая на ту книгу, журнальную статью или электронную Интернет-публикацию, откуда взята цитата или статистические данные.

Требования к оформлению контрольной работы: должна быть оформлена по существующему ГОСТу, что в свою очередь предполагает: грамотно оформленный титульный лист с указанием названия темы контрольной работы, ФИО студента, сделавшего работу, его факультета и группы, наличие нумерации страниц и пр.

Писать следует на одной стороне формата А4 (210 x 297мм). Работа может быть написана в рукописном варианте или отпечатана на компьютере через полуторный междустрочный интервал. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10, нижнее 20 и верхнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинают отступом – 1,5 см. Размер шрифта – 14, тип шрифта – Times New Roman. Повреждения листов, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графика) не допускаются.

Оптимальный объем контрольной работы – 20 страниц (не менее 15 и не более 30 страниц).

Контрольная работа не зачитывается при невыполнении вышеуказанных требований!

ОЦЕНКА контрольной работы

Оценка	Параметры оценки
1	2
зачтено	Работа оформлена в соответствии с ГОСТ (допустимы незначительные нарушения), соблюдены указанные требования (допустимы незначительные нарушения), раскрыта тема, уровень самостоятельности (не менее 65%)
не зачтено	Работа оформлена с существенными нарушениями с ГОСТ, принципиально не соблюдены указанные требования, тема раскрыта частично или не раскрыта, уровень самостоятельности (менее 65%)

12. Курсовой проект

Не предусмотрен учебным планом.

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, реферативные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций:

- написание письменных работ по выбранной теме;
- подготовка презентаций;
- анализ студенческих работ и презентаций;
- устный опрос по знанию и пониманию теоретического материала дисциплины;
- тестирование;
- оценка посещаемости.

Этап формирования компетенций	Перечень компетенций	Форма контроля	Фонд оценочных средств
1 этап	ОПК-2	текущий контроль	Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости, тестовые задания
2 этап	ПК-6	текущий контроль	Устный опрос, анализ письменных работ, устных докладов и презентаций, оценка посещаемости, тестовые задания
4 этап	ОПК-2, ПК-6	Итоговый контроль знаний по дисциплине (зачет)	Оценивается в виде письменного и устного ответа на вопросы зачета

Компетенции считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию, выполнил тестовые задания и получил зачет по дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОПК-2

ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
-------	--

Ступени уровней освоения	Отличительные признаки
--------------------------	------------------------

компетенции	
Пороговый (удовлетворительно)	<p>ЗНАЕТ: на минимальном уровне некоторые понятия и категории теории кадровой политики, ее принципы, виды, составные элементы; некоторые функции и цели кадровой политики; некоторые технологии кадровой политики сервисного предприятия в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>УМЕЕТ: со значительными ошибками и недочетами применять технологии кадровой политики сервисного предприятия в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в минимальном объеме методикой организации кадровой политики в социально-культурном сервисе в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>
Продвинутый (хорошо)	<p>ЗНАЕТ: на достаточном уровне основные понятия и категории теории кадровой политики, ее принципы, виды, составные элементы; функции и цели кадровой политики; основные технологии кадровой политики сервисного предприятия в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>УМЕЕТ: с небольшими ошибками и недочетами применять и разрабатывать технологии кадровой политики сервисного предприятия в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ВЛАДЕЕТ: на достаточном уровне методикой организации кадровой политики в социально-культурном сервисе; навыками применения кадровых технологий в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>
Высокий (отлично)	<p>ЗНАЕТ: в полном объеме основные понятия и категории теории кадровой политики, ее принципы, виды, составные элементы; функции и цели кадровой политики; основы планирования кадровой политики предприятия; основные технологии кадровой политики сервисного предприятия в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>УМЕЕТ: самостоятельно и безошибочно применять и разрабатывать технологии кадровой политики сервисного предприятия в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в полном объеме методикой организации кадровой политики в социально-культурном сервисе; навыками по управлению кадровой политикой сервисного предприятия; навыками применения кадровых технологий в рамках развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ПК-6

ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
------	--

Ступени уровней	Отличительные признаки
-----------------	------------------------

освоения компетенции	
Пороговый (удовлетворительно)	<p>ЗНАЕТ: на минимальном уровне некоторые инновационные технологии кадровой политики сервисного предприятия, учитывающих требования потребителей</p> <p>УМЕЕТ: со значительными ошибками и недочетами применять современные технологии кадровой политики сервисного предприятия, учитывающие требования потребителей</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в минимальном объеме навыками применения кадровых технологий, учитывающих требования потребителей</p>
Продвинутый (хорошо)	<p>ЗНАЕТ: на достаточном уровне основные инновационные технологии кадровой политики сервисного предприятия, учитывающих требования</p> <p>УМЕЕТ: с небольшими ошибками и недочетами применять современные технологии кадровой политики сервисного предприятия, учитывающие требования потребителей</p> <p>ВЛАДЕЕТ: на достаточном уровне навыками применения кадровых технологий, учитывающих требования потребителей</p>
Высокий (отлично)	<p>ЗНАЕТ: в полном объеме инновационные технологии кадровой политики сервисного предприятия, учитывающих требования потребителей</p> <p>УМЕЕТ: самостоятельно и безошибочно применять современные технологии кадровой политики сервисного предприятия, учитывающие требования потребителей</p> <p>ВЛАДЕЕТ: в полном объеме навыками применения кадровых технологий, учитывающих требования потребителей</p>

Вопросы для зачета

1. Кадровая политика предприятия: основные подходы к пониманию.
2. Особенности кадровой политики предприятия сервиса.
3. Кадровая политика предприятия: функции и задачи.
4. Кадровая политика предприятия: основные требования.
5. Кадровая политика предприятия как система.
6. Кадровая политика предприятия как процесс.
7. Этапы кадровой политики предприятия.
8. Типологии кадровой политики предприятия.
9. Стратегия управления персоналом как часть кадровой политики предприятия
10. Кадровый контроллинг.
11. Особенности кадрового контроллинга предприятия сервиса.
12. Кадровое планирование.
13. Особенности кадрового планирования предприятия сервиса.
14. Современные технологии кадровой политики предприятия сервиса.
15. Проблемы кадровой политики предприятия сервиса.
16. Перспективы кадровой политики предприятия сервиса.

Вопросы для экзамена
Не предусмотрено учебным планом.
Тестовые задания по дисциплине

1. К кадровому контроллингу не относится:
 - А) целеполагание в области кадров
 - Б) планирование в области кадров
 - В) контроль в области кадров
 - Г) подбор кадров

2. Установите соответствие:
 - А) кадровый контроллинг²
 - Б) кадровое планирование⁴
 - В) профессиограмма³
 - Г) стратегия управления персоналом¹
 - 1) поддержание и развитие трудового персонала в долгосрочной перспективе
 - 2) контроль в области кадров
 - 3) инструмент для подбора и расстановки кадров
 - 4) сравнение плановых и фактических показателей в области кадров

3. Анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов в области кадров является частью:
 - А) профессиограммы
 - Б) кадрового планирования
 - В) обучения персонала
 - Г) должностной инструкции

4. Управление персоналом, направленное на поддержание и развитие трудового потенциала предприятия в долгосрочной перспективе называется ... управления персоналом (стратегией).

5. Важнейшим признаком персонала предприятия сервиса не является:
 - А) возраст
 - Б) стаж работы
 - В) образование
 - Г) пол

6. Профессионально – квалификационные требования и способности работников, необходимых для выполнения производственной программы, можно обозначить как ... потребность в персонале (качественную).

7. Должностная характеристика является элементом:
 - А) профессиограммы
 - Б) Книги стандартов
 - В) штатного состава работников
 - Г) структуры персонала

8. Штатный состав работников организации называется ... предприятия (персоналом/кадрами).

9. Плановая численность персонала обычно сравнивается с:

- А) фактической
 - Б) краткосрочной
 - В) среднесрочной
 - Г) системной
10. Система поощрений и санкций сервисного предприятия является частью:
- А) элементом системы мотивации
 - Б) элементом системы стандартов
 - В) элементом плана сервисного предприятия
 - Г) не связана с указанными системами
11. Важнейшим признаком персонала предприятия сервиса не является:
- А) возраст
 - Б) стаж работы
 - В) образование
 - Г) национальность
12. Распределение работников по категориям должностей называется ... персонала (структурой).
13. Приказ относится к методам управления типа:
- А) социально-психологические
 - Б) административно-организационные
 - В) экономические
 - Г) социокультурные
14. Степень профессиональной подготовки, которая необходима для выполнения данной функции, называется ... (квалификацией).
15. Умение строить межличностные коммуникации с клиентом есть важнейшее качество работника, работающего в сфере:
- А) непосредственного обслуживания клиентов
 - Б) подбора ресурсов для сервиса
 - В) производства
 - Г) хранения готовой продукции
16. Профессиограмма – это инструмент для:
- А) подбора и расстановки кадров
 - Б) ротации кадров
 - В) обоснования увольнения кадров
 - Г) повышения квалификации персонала
17. Прогноз общей потребности в персонале и оценка движения персонала можно определить как ... потребность в персонале (количественную).
18. Профессиограмма включает как основные элементы:
- А) модели всех должностей
 - Б) должностные инструкции и Устав предприятия
 - В) все должностные инструкции
 - Г) должностную характеристику и модель должности

19. Анализ и определение потребности в персонале для обеспечения достижения целей организации как направление кадровой политики обозначается как (кадровое планирование).
20. Кадровая политика предприятия сервиса – это:
- А) система повышения квалификации персонала предприятия сервиса
 - Б) система принципов и вытекающих из них форм, методов, направлений и критериев работы с персоналом, направленных на достижение цели предприятия сервиса
 - В) политика по развитию персонала предприятия сервиса
 - Г) система принципов и вытекающих из них форм, методов, направлений и критериев работы с управленческим персоналом, направленных на достижение цели предприятия сервиса
21. Объектом кадровой политики предприятия выступают:
- А) кадры
 - Б) управленческие кадры
 - В) должностные инструкции
 - Г) модели всех должностей
22. Выявление профессионально – квалификационных требований и анализ способностей работников, необходимых для выполнения производственной программы определяет:
- А) Количественную потребность в персонале
 - Б) Качественную потребность в персонале
 - В) Социально-психологическую ситуацию на предприятии
 - Г) Объем производства
23. Кадровая политика предприятия сервиса должна быть тесно связана с:
- А) системой качества ИСО
 - Б) миссией предприятия сервиса
 - В) профиограммой руководителя
 - Г) показателем прибыли
24. Подбор и расстановка кадров предприятия сервиса осуществляется с помощью:
- А) системы качества ИСО
 - Б) миссии предприятия сервиса
 - В) профиограммы
 - Г) плана по прибыли
25. По степени открытости по отношению к внешней среде кадровую политику предприятия делят на:
- А) легитимную и нелегитимную
 - Б) открытую и закрытую
 - В) абсолютную и относительную
 - Г) долгосрочную и краткосрочную
26. Если кадровая политика предприятия не предполагает разработку и наличие прогнозов развития кадровых ситуаций и управление осуществляется на основе текущей ситуации, то она относится к типу:
- А) авантюристическая
 - Б) рациональная

- В) закрытая
 - Г) открытая
27. Как зависит кадровая политика сервисного предприятия от стратегии его развития?
- А) Это два совпадающих, но несвязанных между собой явления.
 - Б) Кадровая политика должна соответствовать стратегии развития предприятия.
 - В) Стратегия предприятия должна соответствовать кадровой политики.
 - Г) Кадровая политика – самостоятельное явление, которое не связано со стратегией развития предприятия.
28. Прогноз общей потребности в персонале и оценка движения персонала определяет:
- А) Количественную потребность в персонале
 - Б) Качественную потребность в персонале
 - В) Социально-психологическую ситуацию в отрасли
 - Г) Объем производства.
29. В целях эффективного и рационального решения вопросов, связанных с высвобождением персонала, необходимо осуществить:
- А) Анализ причин высвобождения персонала
 - Б) Выбор вариантов высвобождения персонала
 - В) Обеспечение социальных гарантий увольняющимся работникам предприятия
 - Г) Все перечисленное.
30. Персонал (кадры) – это:
- А) все работники, занятые в деятельности предприятия
 - Б) только управленческий персонал
 - В) штатный состав работников организации
 - Г) штатный и внештатный состав работников организации
31. Установите соответствие
- А) подбор персонала 2
 - Б) ротация персонала 1
 - В) развитие персонала 4
 - Г) аттестация персонала 3
- 1) система переводов и перемещений сотрудников внутри подразделения или компании на новые рабочие места на регулярной, правомерной и организованной основе
 - 2) комплекс процедур оценки и приема на конкретные должности
 - 3) проверка профессиональных знаний работника и его деловых качеств
 - 4) комплекс мер, включающих обучение, переподготовку и повышение квалификации кадров, а также планирование карьеры персонала организации
32. Стратегия управления персоналом предполагает:
- А) управление персоналом в соответствии с общей стратегией предприятия
 - Б) управление персоналом в краткосрочной перспективе
 - В) управление персоналом, направленное на поддержание и развитие трудового потенциала предприятия в долгосрочной перспективе
 - Г) управление персоналом в среднесрочной перспективе
33. Функция кадрового контроллинга состоит в:

- А) координации целеполагания, планирования, контроля и информации в области кадров
 - Б) фиксация результатов кадрового планирования
 - В) принятие кадровых решений в организации
 - Г) анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов в области кадров
34. Фазой кадрового контроллинга не является:
- А) планирование
 - Б) обучение
 - В) мониторинг
 - Г) контроль
35. Кадровое планирование – это:
- А) принятие кадровых решений в организации
 - Б) фиксация результатов управления кадрами
 - В) анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов в области кадров
 - Г) анализ и определение потребности в персонале для обеспечения достижения целей организации
36. Эффективное кадровое планирование невозможно без применения:
- А) механизма «обратной связи»
 - Б) приема «до и после»
 - В) системы качества ИСО
 - Г) процессного подхода
37. Планирование персонала предприятия сервиса осуществляется в интересах:
- А) только руководства предприятия
 - Б) только сотрудников
 - В) предприятия и сотрудников
 - Г) клиентов предприятия
38. Фазой кадрового планирования не является:
- А) принятие кадровых решений
 - Б) обучение
 - В) мониторинг фактических показателей
 - Г) анализ отклонений от плана
39. Численность персонала бывает:
- А) плановой и фактической
 - Б) краткосрочной и долгосрочной
 - В) краткосрочной и среднесрочной
 - Г) системной и бессистемной
40. Модель должности является элементом:
- А) профессиограммы
 - Б) Книги стандартов
 - В) штатного состава работников
 - Г) структуры персонала
41. Структура персонала отражает:

- А) численность персонала
 - Б) распределение работников по категориям должностей
 - В) соотношение управленцев и рядовых сотрудников
 - Г) соотношение квалифицированных и неквалифицированных сотрудников
42. Установите соответствие:
- А) метод управления персоналом²
 - Б) численность персонала³
 - В) кадровая политика¹
 - Г) состав работников предприятия⁴
- 1) открытая
 - 2) экономический
 - 3) фактическая
 - 4) штатный
43. Формирование морально-психологического климата относится к методам управления персоналом типа:
- А) социально-психологические
 - Б) административно-организационные
 - В) экономические
 - Г) социокультурные
44. К признакам персонала предприятия сервиса не относится:
- А) возраст
 - Б) стаж работы
 - В) образование
 - Г) национальность
45. В планировании персонала предприятия сервиса не участвуют:
- А) высшее руководство предприятия
 - Б) специалисты кадровой службы
 - В) руководители подразделений
 - Г) клиенты предприятия
46. Система оплаты труда относится к методам управления персоналом типа:
- А) социально-психологические
 - Б) административно-организационные
 - В) экономические
 - Г) социокультурные
47. Квалификация – это:
- А) степень профессиональной подготовки, которая необходима для выполнения данной функции
 - Б) уровень образования работника
 - В) стаж работы по данной должности
 - Г) объем имеющихся знаний у работника
48. Система принципов и вытекающих из них форм, методов, направлений и критериев работы с персоналом, направленных на достижение цели предприятия сервиса называется предприятия сервиса.
49. К методам управления персоналом не относятся:
- А) социально-психологические

- Б) административно-организационные
 - В) экономические
 - Г) социокультурные
50. Стратегия управления персоналом направлена на поддержание и развитие трудового потенциала предприятия в перспективе типа:
- А) долгосрочной
 - Б) краткосрочной
 - В) среднесрочной
 - Г) не нацелена на перспективу
51. Специфика обучения персонала предприятия сервиса, работающего в сфере непосредственного обслуживания клиентов, состоит в том, что оно должно акцентировать наибольшее внимание на:
- А) автоматизации процессов обслуживания клиентов
 - Б) умении строить межличностные коммуникации с клиентом
 - В) умении планировать бизнес-процессы
 - Г) развитию личности работника

14. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентного подхода в учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы проведения занятий (мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, работа в малых группах и др.)

Вид занятия	Вид интерактивного метода обучения (имя файла ИОС)	Часы
Практическое занятие № 4	Разбор проблемных ситуаций	1
Практическое занятие № 5	Групповая дискуссия	1
Практическое занятие № 16	Разбор проблемных ситуаций	1

В рамках курса используются образовательные технологии: интерактивная дискуссия, метод групповой работы.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Преподавание семинарских занятий осуществляется в диалоговом режиме, также используются групповые дискуссии, анализ конкретных проблемных ситуаций в деятельности по управлению персоналом конкретных предприятий сервиса, работа малыми группами. В процессе обучения используются методы прикладных социологических и маркетинговых исследований: анкетный опрос, экспертное интервью, фокус-группа, контент-анализ, SWOT-анализ, STEEP-факторы.

15. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Обязательные издания.

1. Гусятникова Д.Е. Кадровая служба предприятия. Делопроизводство, документооборот и нормативная база [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гусятникова Д.Е., Захаркина О.И., Шитова М.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», 2016.— 217 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10555>.
2. Дмитриев А.В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2016.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10903>.
3. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом»/ П.Э. Шлендер [и др.]— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 319 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8597>.

Дополнительные издания

4. Дейнека А.В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Дейнека А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24767>.
5. Маслова В.М. Управление персоналом : учебник / В. М. Маслова ; Всерос. заоч. финансово-эконом. ин-т (Москва). - М. : Юрайт, 2018. - 488 с. – 8 экз.
6. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. [Электронный ресурс]/ Василенко С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 105 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5971>.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Формирование общекультурных и профессиональных компетенций как результат изучения данной дисциплины происходит в процессе разнообразной работы студента: посещение лекций, работа на практических занятиях, выполнении заданий и изучение вопросов в рамках самостоятельной работы.

Для выполнения заданий в рамках самостоятельной работы рекомендуется изучение различного рода материалов, содержащих эмпирические данные и данные функционирования объектов (от периодических изданий, результатов маркетинговых и социологических исследований до сайтов организаций и государственных органов).

Периодические издания:

7. Проблемы управления – *Режим доступа:*
<http://www.iprbookshop.ru/8533.html>.
8. Проблемы управления в социальных системах – *Режим доступа:*
<http://www.iprbookshop.ru/8429.html>
9. Регион: экономика и социология - *Режим доступа:*
<http://www.iprbookshop.ru/34021.html>
10. Современные проблемы сервиса и туризма – *Режим доступа:*
http://vk.com/service_tourism_journal.
11. Управление большими системами - *Режим доступа:*
<http://www.iprbookshop.ru/8536.html>
12. Экономика и менеджмент систем управления - *Режим доступа:*
<http://www.iprbookshop.ru/34060.html>

Интернет-ресурсы

13. Сайт Правительства Саратовской области - *Режим доступа:*
<http://saratov.gov.ru/>.
14. <http://www.sport.saratov.gov.ru/>
15. Сайт Министерства труда, миграции и занятости Саратовской области -
Режим доступа: <http://www.mintrud.saratov.gov.ru/>

Источники ИОС

16. Информационно-образовательная среда СГТУ имени Гагарина Ю.А. -
<https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/Lists>

16. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации образовательной деятельности по дисциплине необходимы аудитории со стандартным оснащением.

Необходимая площадь аудиторий со стандартным оборудованием для ведения лекционных и практических занятий составляет 40 м² на группу студентов.

Перечень и описание учебных аудиторий:

5/234 – 40 м² - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

5/203 – 40 м² - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

5/233 - 40 м² - оборудована мультимедиатехникой (компьютер, проектор, экран)

Информационное и учебно-методическое обеспечение:

Информационное и учебно-методическое обеспечение образовательной деятельности по дисциплине включает электронную информационно-образовательную среду СГТУ имени Гагарина Ю.А., электронно-библиотечную систему, электронную библиотеку вуза; лицензионное программное обеспечение; использование наглядных учебных пособий, множительную и вычислительную технику; компьютерные программы: MS Word, MS EXCEL, MS Power Point, AST-test.

Перечень оборудования информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

- ноутбук,
- проектор,
- звуковое оборудование,
- экран,
- стационарный компьютер.

В ходе занятий рекомендуется использовать компьютерные программы для создания электронных таблиц, диаграмм, графиков, презентаций.

MS Power Point,

MS Excel,

MS Word.

Для проведения аудиторных занятий на высоком, современном уровне необходимы следующие ТСО: проектор, ноутбук, экран или интерактивная доска.

Некоторые занятия, контрольные и пробные тестирования целесообразно проводить в компьютерных классах.

Используется подключение к сети Internet с помощью WiFi и сетевого кабеля. Используется ИОС СГТУ.