

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 11:05:51

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические рекомендации

По выполнению практических работ обучающихся по дисциплине

«Управление персоналом на предприятиях сервиса»

для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» является изучение концептуальных основ управления персоналом, формирование системы знаний о сущности, содержании, принципах и методах управления персоналом, освоение современных технологий эффективного воздействия на человеческие ресурсы организации.

Эту цель предполагается достичь при решении следующих основных задач:

- ознакомиться с основными концептуальными подходами к управлению человеческими ресурсами организации;
- изучить место и роль системы управления персоналом в общей структуре управления организацией;
- освоить современные кадровые технологии в области планирования, профессионального отбора, адаптации, оценки и аттестации, мотивации, профессионального развития и высвобождения персонала;
- освоить методы управления социальными отношениями и способы разрешения конфликтных ситуаций.

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» входит в обязательную часть цикла дисциплин ОП ВО подготовки бакалавра направления 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Сервис транспортных средств» и реализуется в 7 семестре.

«Управление персоналом на предприятиях сервиса» – это комплексная, прикладная наука об организационно-экономических, административно-управленческих, технологических, правовых, групповых и личностных факторах, способах и методах воздействия на персонал предприятий сервиса для повышения эффективности и достижения их целей.

Объектом изучения данной дисциплины являются личность, группы, организации.

Предметом изучения дисциплины являются основные закономерности и движущие силы, определяющие поведение людей, групп, организаций в условиях совместного труда.

Практические занятия № 1-3

Тема 1. Теоретико-методологические основы управления персоналом на предприятиях сервиса

Цель: формирование представления о теоретико-методологических основах управления персоналом на предприятиях сервиса.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- основные понятия и сущность управления персоналом;
- цели и задачи управления персоналом;
- современные концепции управления персоналом;
- принципы и функции управления персоналом.

Студент будет уметь:

- определять цели и задачи управления персоналом в организации;
- выстраивать структуру персонала организации;

Студент будет владеть:

- методами управления персоналом;
- навыками расчета показателей численности и движения персонала.

Актуальность темы: Управление персоналом - это одна из наиболее важных сфер жизни каждого предприятия, которая способна многократно повысить его эффективность. Успешная деятельность предприятий сервиса зависит не только от квалификации персонала, но и от умелого использования кадров, эффективности управления ими.

Формируемые компетенции: УК-3, ОПК-2.

Теоретическая часть

Характеристика понятий «персонал», «управление персоналом организации». Управление персоналом как вид профессиональной деятельности. Цель и задачи управления персоналом. Основные подходы к управлению персоналом. Принципы и функции управления персоналом. Современная концепция управления персоналом. Методы управления персоналом. Количественные и качественные характеристики персонала. Структура персонала. Движение персонала. Численность персонала.

Вопросы и задания: Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Характеристика понятий «персонал», «управление персоналом организации». 2. Управление персоналом как вид профессиональной деятельности. 3. Цель и задачи управления персоналом. 4. Основные подходы к управлению персоналом. 5. Принципы и функции управления персоналом.	1. Современная концепция управления персоналом. 2. Методы управления персоналом. 3. Количественные и качественные характеристики персонала. 4. Структура персонала. 5. Движение персонала. 6. Численность персонала.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы

1-2	1-2	1	1-2
-----	-----	---	-----

Практическое занятие № 4-5
Тема 2. Система управления персоналом

Цель: формирование представления о системе управления персоналом.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- состав подсистем системы управления персоналом.

Студент будет уметь:

- проектировать систему управления персоналом.

Студент будет владеть:

- технологией оргпроектирования системы управления персоналом.

Актуальность темы: В ходе руководства сотрудниками должна быть выработана четкая система управления персоналом.

Формируемые компетенции: УК-3, ОПК-2.

Теоретическая часть

Цели и задачи современной системы управления персоналом организации. Организационная структура системы управления персоналом организации. Место системы управления персоналом в общей системе управления организацией. Определение функций и состава подсистем системы управления персоналом. Установление связей между подсистемами системы управления персоналом. Определение подсистем системы управления персоналом границ прав, обязанностей и ответственности. Расчет численности персонала системы управления персоналом.

Вопросы и задания: Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Цели и задачи современной системы управления персоналом организации. 2. Организационная структура системы управления персоналом организации. 3. Место системы управления персоналом в общей системе управления организацией. 4. Определение функций и состава подсистем системы управления персоналом.	1. Установление связей между подсистемами системы управления персоналом. 2. Определение подсистем системы управления персоналом границ прав, обязанностей и ответственности. 3. Расчет численности персонала системы управления персоналом.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 6-7

Тема 3. Система стратегического управления персоналом организации

Цель: формирование представления о стратегическом управлении персоналом организации.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- понятие, сущность стратегического управления персоналом;
- понятие «кадровая политика».

Студент будет уметь:

- формировать систему стратегического управления персоналом организации;
- разрабатывать кадровые планы.

Студент будет владеть:

- технологией формирования кадровых стратегий организации;
- способностью определять типы кадровой политики.

Актуальность темы: персонал - это тот ресурс предприятия, который реализует стратегию развития организации, достигает цели деятельности этой организации.

Формируемые компетенции: УК-3, ОПК-2.

Теоретическая часть

Общее понятие стратегического управления персоналом. Субъекты и объекты стратегического управления. Этапы формирования стратегического управления персоналом.

Понятие «кадровая политика». Типы кадровой политики: пассивная и реактивная, превентивная и активная, открытая и закрытая. Этапы проектирования кадровой политики. Взаимосвязь кадровых мероприятий и кадровой стратегии.

Сущность кадрового планирования. Его цели, задачи и принципы. Содержание основных этапов планирования. Виды планов по персоналу: долгосрочные (стратегические), среднесрочные и краткосрочные. Разработка среднесрочных планов. Сущность и принципы маркетинга персонала.

Вопросы и задания: вопросы для собеседования

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Общее понятие стратегического управления персоналом. 2. Субъекты и объекты стратегического управления. 3. Этапы формирования стратегического управления персоналом. 4. Понятие «кадровая политика». 5. Типы кадровой политики: пассивная и реактивная, превентивная и активная, открытая и закрытая. 6. Этапы проектирования кадровой политики. 7. Взаимосвязь кадровых мероприятий и кадровой стратегии.	1. Сущность кадрового планирования. Его цели, задачи и принципы. 2. Содержание основных этапов планирования. 3. Виды планов по персоналу: долгосрочные (стратегические), среднесрочные и краткосрочные. 4. Разработка среднесрочных планов. 5. Сущность и принципы маркетинга персонала.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 8-10

Тема 4. Подбор и адаптация персонала

Цель: формирование представления о процессах отбора и найма, расстановки персонала и адаптации персонала.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- источники привлечения персонала, методы отбора персонала, правила расстановки персонала;
- понятие адаптации персонала.

Студент будет уметь:

- выбирать источники и пути привлечения персонала, применять методы отбора персонала, технологии расстановки персонала;
- использовать инструменты социализации, профориентации и адаптации персонала.

Студент будет владеть:

- технологией привлечения, отбора и расстановки персонала;
- технологией адаптации персонала.

Актуальность темы: на сегодняшний момент подбор кадров является очень важным аспектом изучения любой организации, насколько правильно, рационально будет подобран персонал, зависит дальнейшее развитие организации.

Формируемые компетенции: УК-3

Теоретическая часть

Внешние и внутренние источники поиска персонала, их преимущества и недостатки. Процесс отбора персонала. Методы и критерии отбора. Методика проведения интервью. Понятие расстановки персонала. Основные принципы рациональной расстановки персонала.

Трудовая адаптация персонала. Основные аспекты адаптации: психофизиологический, социально-психологический, профессиональный, организационный. Управление адаптацией.

Вопросы и задания: вопросы для собеседования

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Внешние и внутренние источники поиска персонала, их преимущества и недостатки. 2. Процесс отбора персонала. 3. Методы и критерии отбора. 4. Методика проведения интервью. 5. Понятие расстановки персонала. 6. Основные принципы рациональной расстановки персонала.	1. Трудовая адаптация персонала. 2. Основные аспекты адаптации: психофизиологический, социально-психологический, профессиональный, организационный. 3. Управление адаптацией.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 11-12
Тема 5. Организация труда персонала

Цель: формирование представления о процессах организации труда персонала.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- основные теории организации и нормирования труда, специфику построения мотивационных систем в условиях реального предприятия.

Студент будет уметь:

- организовывать и регулировать трудовые отношения с работниками, принимать решения в области организации и нормирования труда.

Студент будет владеть:

- технологиями анализа технологического процесса как объекта контроля и управления.

Актуальность темы: организация труда — это постоянно действующий фактор эффективности любой деятельности вообще и производства в частности. Во все времена и во всех сферах функционирования человека лучше организованный труд при равной его технико-технологической оснащенности обеспечивал достижение более высоких результатов..

Формируемые компетенции: УК-3, ОПК-2.

Теоретическая часть

Принципы организации труда. Разделение и кооперация труда. Рациональные приемы и методы труда. Режим труда и отдыха. Организация рабочего места. Организация обслуживания рабочего места. Основы безопасности труда персонала.

Вопросы и задания: вопросы для собеседования

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Принципы организации труда. 2. Разделение и кооперация труда. 3. Рациональные приемы и методы труда. 4. Режим труда и отдыха.	1. Организация рабочего места. 2. Организация обслуживания рабочего места. 3. Основы безопасности труда персонала.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 13-14

Тема 6. Мотивация и стимулирование труда персонала

Цель: формирование представления о процессах мотивации и стимулирования труда персонала.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации.

Студент будет уметь:

- разрабатывать и реализовывать мероприятия по совершенствованию мотивации и стимулирования персонала организации.

Студент будет владеть:

- современными технологиями управления мотивацией и стимулирования трудовой деятельности.

Актуальность темы: от правильно разработанных систем мотивации зависят результаты деятельности предприятий, особенно при внедрении в производство инновационных технологий и мероприятий научно-технического прогресса.

Формируемые компетенции: УК-3

Теоретическая часть

Процесс и механизм формирования мотивации трудовой деятельности. Теории мотивации и стимулирования трудовой деятельности. Материальное денежное и неденежное стимулирование трудовой деятельности. Организация оплаты труда. Нематериальное стимулирование трудовой деятельности. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности.

Вопросы и задания: вопросы для собеседования

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Процесс и механизм формирования мотивации трудовой деятельности. 2. Теории мотивации и стимулирования трудовой деятельности. 3. Материальное денежное и неденежное стимулирование трудовой деятельности. 4. Организация оплаты труда.	1. Нематериальное стимулирование трудовой деятельности. 2. Формирование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности. 3. Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 15-16

Тема 7. Оценка персонала

Цель: формирование представления о процессах оценки и аттестации персонала.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- понятие, сущность, этапы и виды оценки персонала.

Студент будет уметь:

- использовать технологии оценки персонала.

Студент будет владеть:

- технологией оценки персонала.

Актуальность темы: на современном этапе развития бизнес-технологий большинство руководителей организаций, обладающих определенными финансовыми, информационными, технологическими ресурсами достигли понимания того, что человеческие ресурсы являются ключевыми. Компании конкурируют на уровне профессионального развития своих сотрудников - их знаний, умений, навыков. Для разумного использования данного вида капитала необходимо правильно определить, каков он. Оценка и аттестация персонала позволяет выявить и раскрыть потенциал каждого сотрудника и направить этот потенциал на реализацию стратегических целей компании.

Формируемые компетенции: УК-3

Теоретическая часть

Общее понятие деловой оценки. Роль оценки персонала в деятельности организации. Показатели и методы оценки работы персонала. Проведение процедуры оценки и аттестации персонала. Решения, принимаемые по результатам аттестации. Оценка результативности труда руководителей и специалистов управления

Вопросы и задания: вопросы для собеседования

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Общее понятие деловой оценки. 2. Роль оценки персонала в деятельности организации. 3. Показатели и методы оценки работы персонала.	1. Проведение процедуры оценки и аттестации персонала. 2. Решения, принимаемые по результатам аттестации. 3. Оценка результативности труда руководителей и специалистов управления

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 17

Тема 8. Управление развитием персонала

Цель: формирование представления о процессе развития персонала.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- понятие, виды, формы и методы обучения персонала.
- понятие, виды и этапы деловой карьеры.

Студент будет уметь:

- использовать инструменты обучения персонала.
- использовать инструменты управления деловой карьерой персонала.

Студент будет владеть:

- технологиями обучения персонала.
- технологиями управления деловой карьерой персонала.

Актуальность темы: в современных условиях к персоналу предъявляется много новых требований, среди которых умение приспосабливаться к частым изменениям функциональных обязанностей и психологическая устойчивость. Поэтому высокий динамизм профессиональной деятельности заставляет каждого сотрудника заботиться о профессиональном развитии.

Формируемые компетенции: УК-3

Теоретическая часть

Общее понятие профессионального развития. Задачи и объективная необходимость профессионального развития. Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров. Формы и методы профессионального обучения на предприятии и за его пределами.

Понятие и цели карьеры. Основные виды, (горизонтальная, вертикальная, центростремительная) и модели («трамплин», «лестница», «змея», «перепутье») карьеры. Основные факторы выбора карьеры. Этапы карьеры. Планирование деловой карьеры. Управление формированием и развитием кадрового резерва.

Вопросы и задания: вопросы для собеседования

Базовый уровень	Повышенный уровень
- Общее понятие профессионального развития. - Задачи и объективная необходимость профессионального развития. - Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации кадров. - Формы и методы профессионального обучения на предприятии и за его пределами.	- Понятие и цели карьеры. - Основные виды, (горизонтальная, вертикальная, центростремительная) и модели («трамплин», «лестница», «змея», «перепутье») карьеры. - Основные факторы выбора карьеры. - Этапы карьеры. - Планирование деловой карьеры. - Управление формированием и развитием кадрового резерва.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

Практическое занятие № 18

Тема 9. Управление высвобождением персонала

Цель: формирование представления о процессе управления высвобождением персонала.

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:

Студент будет знать:

- понятие, виды и этапы увольнения.

Студент будет уметь:

- использовать инструменты управления высвобождением персонала.

Студент будет владеть:

- технологиями управления высвобождением персонала.

Актуальность темы: использование высвобождения персонала для достижения определенных организационных целей в условиях стабильного экономического развития, в том числе в связи с реорганизацией и изменением технологии производства, получает распространение и среди российских предприятий.

Формируемые компетенции: УК-3

Теоретическая часть

Высвобождение персонала как функция управления персоналом. Основные виды увольнений: краткая характеристика. Уход работника по собственному желанию. Увольнение по инициативе администрации. Социально-психологическое сопровождение увольнения персонала в связи с сокращением штатов. Организация «скользящего пенсионирования». Организационно-методическое сопровождение увольнения персонала в связи с выходом на пенсию.

Вопросы и задания: Перечень дискуссионных тем для круглого стола

Базовый уровень	Повышенный уровень
1. Высвобождение персонала как функция управления персоналом. 2. Основные виды увольнений: краткая характеристика. 3. Уход работника по собственному желанию. 4. Увольнение по инициативе администрации.	1. Социально-психологическое сопровождение увольнения персонала в связи с сокращением штатов. 2. Организация «скользящего пенсионирования». 3. Организационно-методическое сопровождение увольнения персонала в связи с выходом на пенсию

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1-2	1-2	1	1-2

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Перечень основной литературы:

1. Управление персоналом: учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк; под общ. ред. Г.И. Михайлиной. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 280 с.: ил. Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03596-8. – То же [Электронный ресурс]. -URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120> .
2. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: учебник / А.В. Дейнека. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 288 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03459-6. – То же [Электронный ресурс]. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573308>

Перечень дополнительной литературы:

1. Управление персоналом: учебник для вузов / Е.А. Аксенова, Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин и др. ; ред. Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 561 с. – Библиогр. в кн. ISBN 5-238-00290-4. – То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118464>
2. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: учебник / А.Я. Кибанов ; Мин-во образ. И науки Рос. Федерации; Гос. Ун-т упр. – 3-е изд., перераб. И доп. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 439 с. – (Высшее образование. Бакалавриат). – На учебнике гриф: Рек.МО. – Библиогр.: с. 425-433. – ISBN 978-5-16-009561-5

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине Управление персоналом на предприятиях сервиса для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Сервис транспортных средств».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Сайт "Помощник кадровика": <http://help-hr.ru>
2. Сеть кадровых интернет-ресурсов "HR-Info.ru": <http://www.hr-journal.ru>