

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

« _____ »

2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.08.01 УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕМ ПЕРСОНАЛА
В СФЕРЕ УСЛУГ

Направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) Управление персоналом в организациях
сферы услуг

Программа подготовки академическая

Форма обучения очная

Квалификация (степень) выпускника магистр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Управление поведением персонала в сфере услуг» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, утвержденному приказом Министерства образования и науки РФ от 8 апреля 2015 г. № 367.

Программу составила:

канд. экон. наук, доцент,
доцент каф. экономики предприятия,
регионального и кадрового менеджмента
ФГБОУ ВО «КубГУ»

подпись

Захарова Л.Н.

Заведующий кафедрой:

д-р экон. наук, профессор,
профессор каф. экономики предприятия,
регионального и кадрового менеджмента
ФГБОУ ВО «КубГУ»

подпись

Вукович Г.Г.

10.05.2017 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента
протокол № 8, «10» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой

подпись

Вукович Г.Г.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета «23» июня 2017 г., протокол № 9.

Председатель УМК факультета

д-р экон. наук, профессор,
профессор каф. мировой экономики и менеджмента
ФГБОУ ВО «КубГУ»

подпись

Дробышевская Л.Н.

Рецензенты:

Директор ООО «СЕВЕР»

подпись



Некрасова Ю.Ю.

Д-р экон. наук, профессор
профессор каф. мировой экономики и менеджмента
ФГБОУ ВО «КубГУ»

подпись

Кизим А.А.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – расширение и углубление знаний студентов в области управления поведением персонала в организации, изучить способы управления поведением персонала организации.

Задачи дисциплины:

- изучение моделей организационного поведения;
- изучение методов управления поведением персонала организации;
- формирование навыков управления поведением персонала в организации.

Курс предназначен для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) Управление персоналом в организациях сферы услуг.

1.2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление поведением персонала в сфере услуг» относится к дисциплине по выбору вариативной части учебного плана ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) Управление персоналом в организациях сферы услуг. Предназначена для магистрантов 2/6 курса ОФО (3/В семестр).

Изучение дисциплины «Управление поведением персонала в сфере услуг» основывается на знаниях, полученных при изучении курсов: «Теория организации и организационного проектирования. Организация научно-исследовательской и педагогической деятельности в области управления персоналом», «Теория и практика кадровой политики государства и организации. Инновационные технологии разработки, обоснования и принятия кадровых решений», «Современные проблемы управления персоналом. Технологии управления развитием персонала». Материал курса «Управление поведением персонала в сфере услуг» используется в дисциплинах: «Управление организационной культурой», «Современные технологии адаптации персонала в организациях сферы услуг».

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина формирует следующие компетенции, которыми должен обладать выпускник по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, направленность (профиль) Управление персоналом в организациях сферы услуг с квалификацией (степенью) «магистр» в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями основной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-10

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-10	умением разрабатывать и внедрять корпоративные	теории и концепции поведения персонала в организации	управлять поведением персонала организации	различными способами управления поведением

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		стандарты области управления персоналом в			персонала организации

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)
			3/В
Контактная работа, в том числе:			
Аудиторные занятия (всего)		42	42
Занятия лекционного типа		14	14
Лабораторные занятия		-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		28	28
Иная контактная работа:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа в том числе:			
Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям.		2	2
Выполнение индивидуальных заданий.		-	-
Подготовка к текущему контролю		1	1
Контроль:			
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
Общая трудоемкость	час.	72	72
	в том числе контактная работа	42,3	42,3
	зач. ед	2	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3/В семестре

№ раздела	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Теоретические основы организационного поведения	10	3	6		1

№ раздела	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
2.	Групповая динамика и управление конфликтным поведением	9,5	3	6		0,5
3.	Мотивация, корпоративная культура и организационное поведение	6,5	2	4		0,5
4.	Власть и лидерство в организационном поведении	9,5	3	6		0,5
5.	Организационные изменения	9,5	3	6		0,5
	Итого по дисциплине:		14	28	-	3

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Теоретические основы организационного поведения	Сущность и типология поведения в организации. Модели организационного поведения. Современные проблемы управления поведением персонала в сфере услуг. Поведение индивида. Восприятие индивида, его особенности. Личность в организации как субъект поведения. Критериальная основа поведения человека.	Контрольные вопросы
2.	Групповая динамика и управление конфликтным поведением	Роль, понятие и виды групп в организациях. Команды как особый вид групповой работы в современных организациях. Управление поведением работников и групп в коллективе. Конфликты и конфликтное поведение. Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Коммуникационные сети.	Контрольные вопросы
3.	Мотивация, корпоративная культура и организационное поведение	Обзор классических зарубежных теорий мотивации. Современные теории мотивации. Инновационные подходы к мотивации и стимулирование сотрудников. Корпоративная культура и поведение организации. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры. Формирование и поддержание корпоративной культуры. Изменение корпоративной культуры. Корпоративные стандарты в области управления персоналом.	Контрольные вопросы

4.	Власть и лидерство в организационном поведении	Организационное лидерство. Властный аспект организационного лидерства. Управленческий аспект лидерства. Концепции лидерства. Значение власти и лидерства в организационном поведении.	Контрольные вопросы
5.	Организационные изменения	Современные тенденции развития организации. Модели организационного развития. Концепция организационного развития. Необходимость организационных изменений. Сопротивление изменениям в организациях. Управление сопротивлением персонала в условиях изменений в организации. Преодоление сопротивлений.	Контрольные вопросы

2.3.2 Практические занятия

№	Наименование раздела (тем)	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Теоретические основы организационного поведения	Сущность и типология поведения в организации. Модели организационного поведения. Современные проблемы управления поведением персонала в сфере услуг. Поведение индивида. Восприятие индивида, его особенности. Личность в организации как субъект поведения. Критериальная основа поведения человека.	Контрольные вопросы Устный опрос
2.	Групповая динамика и управление конфликтным поведением	Роль, понятие и виды групп в организациях. Команды как особый вид групповой работы в современных организациях. Управление поведением работников и групп в коллективе. Конфликты и конфликтное поведение. Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Коммуникационные сети.	Контрольные вопросы Устный опрос
3.	Мотивация, корпоративная культура и организационное поведение	Обзор классических зарубежных теорий мотивации. Современные теории мотивации. Инновационные подходы к мотивации и стимулирование сотрудников. Корпоративная культура и поведение организации. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры. Формирование и поддержание корпоративной культуры. Изменение корпоративной культуры. Корпоративные стандарты в области управления персоналом.	Контрольные вопросы Устный опрос
4.	Власть и лидерство в организационном поведении	Организационное лидерство. Властный аспект организационного лидерства. Управленческий аспект лидерства. Концепции лидерства. Значение власти и лидерства в организационном поведении.	Контрольные вопросы Устный опрос

5.	Организационные изменения	Современные тенденции развития организации. Модели организационного развития. Концепция организационного развития. Необходимость организационных изменений. Сопротивление изменениям в организациях. Управление сопротивлением персонала в условиях изменений в организации. Преодоление сопротивлений.	Контрольные вопросы Устный опрос
----	---------------------------	---	-------------------------------------

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Основная цель самостоятельной работы студента – закрепить теоретические знания, полученные на лекционных и практических занятиях путем самостоятельного изучения рекомендуемой литературы.

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к семинарским занятиям	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
2	Подготовка к текущему контролю	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины лекции, практические занятия, консультации являются ведущими формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

Целью семинарских занятий является контроль усвоения пройденного материала. На практических занятиях также осуществляется проверка выполнения заданий. В число видов работы, выполняемой слушателями самостоятельно, входят: поиск и изучение литературы по рассматриваемой теме; поиск и анализ научных статей, монографий по рассматриваемой теме.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается особый порядок освоения указанной дисциплины. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Вышеозначенные образовательные технологии дают наиболее эффективные результаты освоения дисциплины с позиций актуализации содержания темы занятия, выработки продуктивного мышления, терминологической грамотности и компетентности обучаемого в аспекте социально-направленной позиции будущего специалиста, и мотивации к инициативному и творческому освоению учебного материала.

Индивидуальные консультации обучающихся проводятся еженедельно в форме диалога. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Примерный перечень контрольных вопросов по отдельным темам дисциплины
(ПК-10)

Тема 2. Групповая динамика и управление конфликтным поведением.

1. Роль, понятие и виды групп в организациях.
2. Команды как особый вид групповой работы в современных организациях.
3. Управление поведением работников и групп в коллективе.
4. Конфликты и конфликтное поведение.
5. Управление конфликтами.
6. Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации.
7. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.
8. Коммуникационные сети.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для экзамена по дисциплине (ПК-10).

1. Сущность и типология поведения в организации.
2. Модели организационного поведения.
3. Современные проблемы управления поведением персонала в сфере услуг.
4. Поведение индивида. Восприятие индивида, его особенности. Личность в организации как субъект поведения.
5. Критериальная основа поведения человека.
6. Роль, понятие и виды групп в организациях. Команды как особый вид групповой работы в современных организациях.
7. Управление поведением работников и групп в коллективе.
8. Конфликты и конфликтное поведение.
9. Процесс коммуникации. Виды коммуникаций в организации.
10. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Коммуникационные сети.
11. Обзор классических зарубежных теорий мотивации.
12. Современные теории мотивации.
13. Инновационные подходы к мотивации и стимулирование сотрудников.
14. Корпоративная культура и поведение организации. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
15. Формирование и поддержание корпоративной культуры. Изменение корпоративной культуры.
16. Корпоративные стандарты в области управления персоналом.
17. Организационное лидерство. Властный аспект организационного лидерства. Управленческий аспект лидерства.
18. Концепции лидерства. Значение власти и лидерства в организационном поведении.
19. Современные тенденции развития организации. Модели организационного развития.
20. Концепция организационного развития.

21. Необходимость организационных изменений. Сопротивление изменениям в организациях.

22. Управление сопротивлением персонала в условиях изменений в организации. Преодоление сопротивлений.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:*

1. Лапыгин Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие. [Электронный ресурс] - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 329 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004495-8. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=615081>.

2. Балашов А.П. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие [Электронный ресурс]. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0343-2. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=429092>.

3. Организационное поведение: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под ред. Г. Р. Латфуллина, А. В. Райченко. [Электронный ресурс] — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 301 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Модуль.). — ISBN 978-5-534-01314-6. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/76CBF728-5D89-40F1-A097-2986A54DD5CD>.

*Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Виноградова, И.М. Организационное поведение: Учебно-методический комплекс для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 080200.62 «Менеджмент» и 080100.62 «Экономика» [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / И.М. Виноградова, В.И. Новичков, В.В. Семенова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 96 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/72358>.

2. Семенов, А.К. Организационное поведение: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. / А.К. Семенов, В.И. Набоков. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 272 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/70551>.

3. Ивасенко, А.Г. Организационное поведение: 100 экзаменационных ответов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Г. Ивасенко, Я.И. Никонова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2011. — 296 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/20199>.

4. Кочеткова, А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 1. Основы, сущность и модели : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. [Электронный ресурс] — 6-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 302 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01881-3. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8D2DA310-03B1-46FF-A17E-66E39541CC68>.

5. Кочеткова, А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 2. Психологические механизмы : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. [Электронный ресурс] — 6-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02130-1. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/79FFEE3D-F147-4534-9E05-D87A4F73C951>.

6. Кочеткова, А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 3. Комплексные методы адаптивного организационного поведения : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. [Электронный ресурс] — 6-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 238 с.

5.3. Периодические издания:

1. Управление персоналом
2. Управление корпоративной культурой
3. Экономика устойчивого развития
4. Управление человеческим потенциалом
5. Экономика: теория и практика
6. Кадровик
7. Организационная психология
8. Человеческий капитал и профессиональное образование
9. Проблемы теории и практики управления

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. URL: <http://www.cfin.ru> – сайт «Корпоративный менеджмент».
2. URL: <http://ecsocman.edu.ru> – федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».
3. URL: <https://www.kadrovik.ru/> – официальный сайт союза кадровиков.
4. URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – научная электронная библиотека.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа слушателей по дисциплине «Управление поведением персонала в сфере услуг» проводится с целью закрепления и систематизации теоретических знаний, формирования практических навыков по их применению при решении экономических задач в выбранной предметной области. Самостоятельная работа включает: изучение основной и дополнительной литературы, проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовку к практическим занятиям.

Общие рекомендации по осуществлению самостоятельной работы представлены в методических указаниях, которые составлены в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по 27 и 38 УГСН. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Предназначены для студентов экономического факультета всех специальностей и направлений подготовки. Режим доступа: <https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya>.

Подготовка к лекции мобилизует студента на творческую работу, главными в которой являются умения слушать, воспринимать, записывать. Записывание лекции – творческий процесс. Запись лекции крайне важна. Это позволяет надолго сохранить основные положения лекции; способствует поддержанию внимания; способствует лучшему запоминанию материала.

Для подготовки к лекциям необходимо изучить основную и дополнительную литературу по заявленной теме и обратить внимание на те вопросы, которые предлагаются к рассмотрению в конце каждой темы.

При изучении основной и дополнительной литературы, студент может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции при выполнении следующих условий:

- 1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;
- 2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на практических занятиях;
- 3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности менеджера;

4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе;

На первом этапе подготовки к занятию семинарского типа следует внимательно прочитать конспект лекций, изучить лекционный материал, проблемы и вопросы, освещавшиеся на лекционных занятиях. При этом важно обратить внимание на научные категории, понятия, определения, которые использовал лектор для раскрытия содержания темы. После внимательного изучения конспекта лекций и уяснения смысла и содержания основных понятий и вопросов темы можно обращаться к научно-теоретическому изучению материала по данной теме, проблеме.

В ходе самоподготовки к семинарским занятиям студент осуществляет сбор и обработку материалов по тематике его исследования, используя при этом открытые источники информации (публикации в научных изданиях, аналитические материалы, ресурсы сети Интернет и т.п.), а также практический опыт и доступные материалы объекта исследования. Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на практических (семинарских) занятиях.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Обучающимся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru,

«Консультант студента» (www.studentlibrary.ru),

Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE",

Электронная библиотечная система "Юрайт",

Электронная библиотечная система «Лань»,

Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM»,

справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>),

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, а также аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента (ауд. 224), ауд. А208Н
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

Рецензия
на рабочую программу дисциплины
«Управление поведением персонала в сфере услуг»
направление подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»
направленность (профиль) «Управление персоналом
в организациях сферы услуг»,
разработчик: Л.Н. Захарова, канд. экон. наук, доцент кафедры
экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

Представленная на рецензию рабочая программа по учебной дисциплине «Управление поведением персонала в сфере услуг» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования обязательными при реализации основной образовательной программы по направлению подготовки «Управление персоналом» (уровень магистратуры).

Структура программы соответствует требованиям к разработке рабочей учебной программы дисциплины и содержит: титульный лист, цели и задачи освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ФГОС ВО, требования к результатам освоения содержания дисциплины, содержание и структуру дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для промежуточной аттестации, учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины.

Программа раскрывает содержание учебной дисциплины, состоящее из разделов, предусматривающих объем знаний и умений магистрантов, необходимый для формирования компетенций.

Рабочая программа рассчитана на аудиторные занятия и самостоятельную работу магистрантов. В ней определены темы лекционных занятий, сформулированы темы практических работ и задания самостоятельной учебной деятельности магистрантов, указаны формы текущего и итогового контроля.

Программа может быть использована при реализации основной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки «Управление персоналом».

Рецензент

Директор ООО «СЕВЕР»



Ю.Ю. Некрасова

Рецензия
на рабочую программу дисциплины
«Управление поведением персонала в сфере услуг»
направление подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»
направленность (профиль) «Управление персоналом
в организациях сферы услуг»,
разработчик: Л.Н. Захарова, канд. экон. наук, доцент кафедры
экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

Представленная на рецензию рабочая программа по учебной дисциплине «Управление поведением персонала в сфере услуг» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования обязательными при реализации основной образовательной программы по направлению подготовки «Управление персоналом» (уровень магистратуры).

Структура программы соответствует требованиям к разработке рабочей учебной программы дисциплины и содержит: титульный лист, цели и задачи освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ФГОС ВО, требования к результатам освоения содержания дисциплины, содержание и структуру дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для промежуточной аттестации, учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины.

Программа раскрывает содержание учебной дисциплины, состоящее из разделов, предусматривающих объем знаний и умений магистрантов, необходимый для формирования компетенций.

Рабочая программа рассчитана на аудиторные занятия и самостоятельную работу магистрантов. В ней определены темы лекционных занятий, сформулированы темы практических работ и задания самостоятельной учебной деятельности магистрантов, указаны формы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Программа может быть использована при реализации основной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки «Управление персоналом».

Рецензент

д-р экон. наук, профессор,
профессор каф. мировой экономики и менеджмента
ФГБОУ ВО «КубГУ»


А.А. Кизим