Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет экономический

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____Хагуров Т.А.
"__" _____ 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Направление подготовки: *38.04.03 Управление персоналом*

Направленность (профиль): *Управление персоналом в организациях сферы услуг*

Программа подготовки: *академическая*

Форма обучения: *заочная*

Квалификация выпускника: *магистр*

Краснодар 2019

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Цель освоения дисциплины: сформировать у магистров осознанные знания о теоретических основах управления человеческими ресурсами, обучением и развитием персонала организаций; использование управленческих технологий формирования и развития персонала в управленческой практике, развитие практических навыков решения профессиональных задач, сориентированных на результативность управленческого воздействия на персонал организаций.

1.2 Задачи дисциплины

Для достижения поставленной цели предполагается решить следующие задачи:

– изучить современные концепции управления обучением и развитием персонала, формы и методы обучения и повышения квалификации кадров;

– овладеть алгоритмом технологий обучения и развития персонала;

– научиться применять управленческие технологии обучения и развития персонала в деятельности организаций;

– сформировать навыки в решении проблем и специфики управления развитием персонала, оценки их роли и места в формировании конкурентных преимуществ организации.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Управление человеческими ресурсами в сфере услуг» относится к вариативной части дисциплин учебного плана и является дисциплиной направления подготовки: Управления персоналом, профиля управление персоналом в организациях сферы услуг. В процессе обучения магистры получают углубленные и обширные знания, у них формируются профессиональные компетенции. В ходе изучения дисциплины магистранты приобретают опыт и навыки самостоятельной работы в области применения современных технологий обучения и развития персонала, умение использовать полученные теоретические знания и опыт, навыки в научно — исследовательской и практической деятельности.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении таких учебных дисциплин, как: общая экономическая теория, управление персоналом, социология, рынок труда, экономика предприятия, макро и микро экономика, экономическая статистика, финансы и кредит, денежное обращение, право, экономика общественного сектора и др. Знания, полученные в результате освоения этих дисциплин являются

базовыми, необходимыми для изучения специфики и особенностей организации обучения и развития персонала.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных/ общепрофессиональных/ профессиональных компетенций (ПК-5, ПК–27; ПК–28)

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
	ПК–5	Умением разрабатывать и внедрять политику обучения и развития персонала организации	Знать закономерности и концепции управления человеческими ресурсами; виды и формы обучения и развития персонала; современные технологии развития персонала	Определять ключевую цель и задачи управления персоналом, соответствующие современным требованиям развития экономики и организации; строить модели управления человеческими ресурсами, разрабатывать программы обучения и развития сотрудников и рассчитывать их эффективность	Навыками организации управления персоналом; методиками обучения и развития персонала; методами оценки эффективности системы управления человеческими ресурсами
	ПК–27	Владением современными образовательными технологиями, навыками организации, управления и оценки эффективности образовательных процессов и умением использовать их	Особенности современных образовательных технологий; виды и методы оценки обучения персонала в соответствии с требованиями развития организации и системы	Разрабатывать программы обучения персонала; организовывать процесс обучения с использованием современных технологий, оценивать эффективность образовательных процессов, ориентированных на повышение	Навыками организации, управления и оценки эффективизации системы управления человеческими ресурсами; методиками обучения и развития персонала

	в процессе обучения	управления человеческими ресурсами	конкурентоспособности персонала организации	
ПК–28	Владением навыками наставничества, способностью вдохновлять других на развитие персонала и организации	Теории управления человеческими ресурсами; модели организации наставничества и коучинга в обучении	Организовывать систему наставничества в обучении; разрабатывать и реализовывать эффективную кадровую политику развития персонала в соответствии с целями организации	Навыками наставничества в системе обучения и развития персонала, как составной части системы управлении человеческим и ресурсами организации

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетную единицу (36 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

(для студентов ЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Контактная работа, в том числе Аудиторные занятия (всего) В том числе:	8	8
Занятия лекционного типа	2	2
Занятия семинарского типа, семинары	6	6
Иная контактная работа:		
Контроль самостоятельной работы (КСР)	–	–
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
Самостоятельная работа В том числе:		
Курсовая работа	-	-
Проработка теоретического материала	10	10
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10
Реферат	4	4

Подготовка к текущему контролю	3,8	3,8
Общая трудоемкость в часах, **в том числе контактная работа** **- зач. ед.**	36 8,2 1	36 8,2 1

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы (темы) дисциплины, изучаемые во 2 семестре (очная форма) Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СР
1	Тенденции обучения и развития персонала	7	1	2	4
2	Основные методы и формы управления человеческими ресурсами, их обучением и развитием	9	1	2	6
3	Коучинг, как метод обучения	6	–	2	4
4	Особенности тренингов в организациях	4	-	–	4
5	Развитие человеческих ресурсов в организациях различных сфер деятельности	6	-	–	6

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятие лекционного типа

	Наименование раздела(темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Тенденции обучения и развития персонала	Факторы, влияющие на возрастание роли обучения. Место обучения в работе с персоналом. Основные методы развития персонала.. Особенности обучения в сфере услуг. Основные направления обучения и развития работников.	Контрольные вопросы
2.	Основные методы и формы управления человеческими ресурсами, их обучением и развитием	Основные формы обучения персонала. Классификация методов обучения. Традиционные методы: лекции, семинары, наставничество, ролевая игра, постановка ситуаций, дискуссия. Активные методы обучения: решение практических задач, коучинг, тренинги, мозговой штурм и др.	Контрольные вопросы

3.	Развитие человеческих ресурсов в организациях различных сфер деятельности	Карьерный рост. Особенности роста и развития человеческих ресурсов в организациях сферы услуг. Алгоритм роста. Проблемы в создании условий развития сотрудников в организации.	Контрольные вопросы

2.3.2 Занятия семинарского типа

	Наименование раздела (темы)	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1.	Тенденции обучения и развития персонала	Основные подходы к разработке программ обучения персонала организации	Решение тестов
2.	Основные методы и формы управления человеческими ресурсами, их обучением и развитием	Классификация методов обучения. Традиционные и активные методы.	Решение тестов. Составление программ обучения
3.	Программы обучения	Алгоритм разработки программ обучения. Этапы проведения обучения сотрудников	Презентация программ обучения
4.	Коучинг, как метод обучения	Технология командного коучинга. Модели коучинга в организации. Технология проведения тренингов.	Решение тестов
5.	Развитие человеческих ресурсов в организациях различных сфер деятельности	Карьерный рост: основные этапы. Современные модели	Решение тесов. Выполнение заданий

2.3.3 Выполнение курсовой работы не предусмотрено

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

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Изучение теоретического материала	«Методические указания к занятиям лекционного и семинарского типа» Предназначены для студентов экономического факультета всех специальностей и направлений подготовки, составлены в соответствии требованиями ФГОС ВО по 27 и 38 УГСН утв. На заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол №8 от 29 июня 2017 г Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол №8 от 29 июня 2017 г.
2	Подготовка материалов к разработке программы обучения	«Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся», составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО по 27 и 38

		УГСН утв. На заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол №8 от 29 июня 2017 г.
3	Презентация модели обучения и развития персонала	«Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся», составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО по 27 и 38 УГСН утв. На заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ», протокол №8 от 29 июня 2017 г.

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:

Для лиц с нарушением зрения:

– в печатной форме с увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла и пр.

Для лиц с нарушением слуха:

–в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно–двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

Семестр	Виды занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов- всего	В том числе в интерактивной форме
2	Лекции	Направленная дискуссия: Анализ и оценка технологий обучения персонала	2	1 1
2	Семинары	Практические занятия 1.Выбор системы управления человеческими ресурсами и технологии обучения персонала ; 2. Разработка и оценка программы обучения и развития персонала	6	3 1 2
		итого		4

В учебном процессе используются интерактивные формы обучения (2 часа лекций и 2 часов – практических занятий). Они создают дополнительные условия развития требуемых компетенций у обучающихся, так как позволяют обеспечить более тесное взаимодействие между участниками дискуссии.

На лекциях с элементами направленной дискуссии осуществляется постановка и решение проблем коллективно, с различной степенью привлечения к проблемам студентов. Для проведения дискуссии представляется перечень вопросов и тем для обсуждения. Учащиеся готовят проблемные вопросы, которые хотят обсудить на занятии. Занятия проводятся в форме совместного обсуждения поставленных проблемных вопросов с целью выработки общих решений или выработки и постановки новых проблемных вопросов.

Цель такой дискуссии – выявление точек зрения и соприкосновения различных мнений обучающихся, расширить и углубить познания студентов по данной проблеме. В конкретном случае конечной целью является выбор и развитие таких систем управления персоналом, которые бы наиболее эффективно сформировали компетенции у специалиста, способного решать сложные задачи и принимать грамотные управленческие решения.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Формируются компетенции ПК–5; ПК–27; ПК–28.

Для текущего и промежуточного контроля успеваемости по дисциплине «Управление человеческими ресурсами в сфере услуг» приводятся образцы оценочных средств в виде контрольных вопросов, заданий, комплексных заданий, образцов тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося по отдельным разделам дисциплины.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями организма выбираются с учетом их индивидуальных особенностей. При необходимости студентам с ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене, иногда целесообразно сдачу экзамена проводить в несколько этапов: теоретическую и практическую часть. Процедура оценивания результатов обучения предполагает также использование специфических форм сдачи экзамена или зачета, о которых было сказано выше.

Образцы тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося

1. Определите, какие формы обучения классифицируются (1) – по месту обучения, а какие (2) по количеству обучаемых?

а) аудиторное; д) на рабочем месте; б)
индивидуальное; е) в лаборатории; в)
микрогруппы; ж) групповое; г) домашняя работа.

2. Что не рассматривается в качестве результатов обучения профессионала?

а) знания, умения, навыки;

б) восприятие;

в) расширение кругозора, эрудиции;

г) закрепление;

д) формирования навыков самообразования;

е) профессиональные навыки.

3. Перечислите основные пять группы методов воздействия на личность в процессе обучения:

а) упражнения и приучения;
б) убеждения;
в) обучение;
г) благодарность;
д) стимулирование;
е) контроль и оценка.

4. Какие из перечисленных методов обучения являются традиционными?

а) деловая игра;

б) наставничество;

в) лекции;

г) коучинг;

д) семинары;

е) тренинги.

5. Какой из перечисленных методов обучение дает наибольшее количество идей?

а) дискуссия,
б) ролевая игра,
в) тренинг,
г) кейсовый метод,
д) поведенческое моделирование,
е) мозговой штурм.

6. Что не относится к групповой динамике?

а) лидерство, б) коммуникация, в)

конфликты,

г) принятие групповых решений,

д) нормообразование, т.е. выработка групповых мнений, правил и ценностей,

е) групповое давление и другие способы регуляции индивидуального поведения.

7. Что относится к технике коучинга (1) - «3-D» (технике трех измерений), а что к методике (2) -GROW

а) постановка «цели»;

б) ситуация;

в) включенные в нее люди;

г) рассмотрение всех возможных «вариантов действий»;

д) вы;

е) утверждение «воли к действию»;

ж) проверка ее «реальности».

8. Одним из основополагающих принципов организации обучения персонала называют «Наличие обучения как системы». Что из перечисленного в него входит?

а) планирование обучения, разработка программ;

б) выработка стратегических целей;

в) оценка финансовой эффективности (с учетом срока окупаемости

программы); г) выявление потребности в обучении; д) обеспечение обучения; е)

формирование ценности организации.

Практические занятия.

Три варианта проектов в зависимости от того, какие компетенции планируем проверять и развивать.

Проекты рабочие

Кейс №1. Потенциал или агрессия?

Вениамин амбициозен и, может быть поэтому часто ведет себя вызывающе, периодически играя роль негативного неформального лидера, лидерский потенциал его достаточно ярко выражен. С точки зрения объективных результатов все обстоит хорошо.

Необходимо понять, что стоит за этим поведением – черты характера, отношение к коллегам или неудовлетворение амбиции. В этом поможет нам эксперимент.

Подобным экспериментом и стал проект, который возглавил Вениамин. Причем, хотя заранее были оговорены особая значимость и статус проекта, никто не знал, что его результаты будут решающими для принятия решения о продвижении Вениамина. Проект был рассчитан примерно на три месяца, за это время Вениамин для своих временных подчиненных стал экспертом и харизматичным лидером: он всячески защищал и опекал их, да и отношение к коллегам, не вовлеченным в проект, изменилось, хотя и не стало идеальным. В результате было принято решение о выдвижении Вениамина на более высокую должность в ближайшее время. Он стал хорошим руководителем, хотя над его отношением с коллегами равными по статусу приходится работать.

Что надо сделать, чтобы улучшить?

Кейс №2. Отдел с плоской структурой и амбициозными сотрудниками

Один из отделов компании, в которой работали сотрудники высокого уровня квалификации и с большими амбициями, имел достаточно плоскую структуру: возможностей карьерного роста в нем практически не было. Но в соответствии с бизнес–планом предполагается, что через го–полтора все6 изменится. Таким образом, одновременно необходимо решать две задачи: удержать людей, а также оценить и развить их лидерский потенциал. Для реализации этих задач в подразделении запустили несколько проектов, руководителями которых стали наиболее амбициозные и успешные сотрудники. Таким образом, структура стала одновременно и линейной, и матричной, что дает возможность заранее, до начала глобальных перемен, сформировать кадровый резерв на руководящие должности.

Что надо сделать?

Кейс №3. Ошибка в позиционировании полномочий руководителя проекта

Рабочий проект может стать провальным и привести к демотивации руководителя проекта. Одна из участниц тренинга рассказала такую историю: ее сотрудница, явно заинтересованная в карьерном росте, получила серьезную. Задачу, связанную с разработкой промоакций для продвижения нового продукта. В рамках проекта в ее подчинении находились не только несколько сотрудников ее отдела (отдела продаж), но и два человека из отдела маркетинга и один из финансового отдела. К сожалению, при планировании проекта и определении структуры работы ей не были предоставлены полномочия по матричному управлению людьми из других отделов. В результате взаимодействия с коллегами из своего отдела было налажено очень хорошо (помогла хорошие взаимоотношения), а вот работа с сотрудниками других отделом не

складывались: у тех всегда были более приоритетные задачи., поставленные их непосредственным руководителем. В результате проект был завершен не вовремя. С начало руководство решило, что виновата руководитель проекта. Потом разобрались. Однако осадок остался. Спустя некоторое время сотрудница, получив интересное предложение со стороны, сменила место работы.

Можно было этого избежать? Что надо было сделать?

Разработать кейс: «Ошибка в оценке рисков (риски слишком высоки для проверки) и проанализировать.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к зачету по дисциплине

1. Место обучения в системе управления персоналом организации.

2. Факторы, влияющие на возрастание роли обучения персонала организации.

3. Особенности обучение в организациях сферы услуг.

4. Практический опыт отечественных и зарубежных компаний в сфере профессиональной подготовки.

5. Простые и комплексные программы учебного мероприятия.

6. Особенности профессионального обучения взрослого слушателя.

7. Классификация методов обучения.

8. Лекции и семинары как традиционные методы обучения.

9. Ролевая игра как обучающий метод: преимущества и недостатки.

10. Деловая игра как обучающий метод: преимущества и недостатки.

11. Дискуссия как обучающий метод: преимущества и недостатки.

12. Основные характеристики методов деловых игр и дискуссии.

13. Наставничество как обучающий метод

14. Преимущества и недостатки психологических тренингов.

15. Мозговой штурм как обучающий метод: преимущества и недостатки.

16. Кейс-метод как обучающий метод: преимущества и недостатки.

17. E-learning как обучающий метод: преимущества и недостатки.

18. Коучинг как одно из современных направлений работы с персоналом.

19. Понятие команды в организации. Типы команд и их эволюция. Применения командного коучинга в организации и его трудности

20. Модели командного коучинга. Процесс командного обучения.

21. Управление командным коучингом: управление факторами динамики межличностного

общения, вопросы времени.

22. Типы тренингов. Качества, предъявляемые к тренеру.

23. Основные тренинговые методы.

24. Основные этапы проведения тренинга. Нормы работы в группе. Структура группы.

25. Динамика развития тренинговой группы. Основные роли в группе.

26. Основные виды тренингов для новых сотрудников и менеджеров среднего звена.

27. Методы определения истиной мотивации к карьерному росту.

28. Методы практической поверки потенциала, успешности движения сотрудников и их дополнительного развития.

29. Особенности роста и развития человеческих ресурсов в организациях сферы услуг.

30. Основные этапы роста. Проблемы в создании условий для развития сотрудников организаций сферы услуг.

ПК–5– умеет разрабатывать и внедрять политику обучения персонала;

ПК–27– владеет современными технологиями обучения персонала;

ПК–28– владеет навыками наставничества.

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

5.1 Основная литература

1. Воротынцева, Т. Строим систему обучения персонала. Практическое руководство для специалиста по обучению / Т. Воротынцева, Е. Неделин. – СПб.: Речь, 2008. – 128 с.

2. Десслер, Г. Управление персоналом в сфере сервиса / Г. Десслер. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 160 с.

3. Егоршин, А.П. Управление персоналом в сфере услуг / А.П. Егоршин. – Нижний Новгород: НИМБ, 2007. – 568с.

4. Иванова, С. Развитие потенциала сотрудников: Профессиональные компетенции, лидерства, коммуникации / С. Иванова, Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова, О. Жигилий. – 2-е изд. – М.: Альпина Паблишерз, 2011. – 288 с.

5. Макарова, И.К. Привлечение, удержание и развитие персонала компании / И. К. Макарова, О. Е. Алехина, Л. М. Крайнова; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве РФ. - М.: Дело, 2012.- 121 с.

6. Моргунов, Е.Б. Управление персоналом: исследования, оценка, обучение: учеб. пособие / Е.Б. Моргунов. – М.: Журнал «Управление персоналом», 2007. – 548 с.

7. Морозов, И.О. Оценка эффективности обучения в организации / И.О. Морозов, А.Ю. Логинова. – М.: Компания АйТи, 2007. – 276 с.

8. Ряковский, С.М. Управление персоналом: учеб. модуль / С. М. Ряковский; Всерос. акад. внеш. торговли Минэкономразвития России. - 2-е изд., доп. и перераб. – М.: ВАВТ, 2010.- 188 с.

9. Силкин, Р.С. Подготовка персонала в условиях непрерывного профессионального образования: корпоративный аспект / Р. С. Силкин, О. И. Сидоров, Т. И. Суздальцева; Сиб. ин-т повышения квалификации (Росатом), Сиб. кадровая акад. – Томск: В-Спектр, 2007. – 151 с.

10. Эсаулова, И.А. Развитие персонала: стратегии, организация, практические решения / И. А. Эсаулова. – Пермь: Изд-во Перм. гос. техн. ун-та, 2009. – 275 с.

11. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: Учебник. Москва: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К», 2017. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454057&sr=1

12. Маслов В.И.Эффективное управление современными сотрудниками: Учебное пособие. Москва, Берлин: Директ–Медиа, 2017.

http: //biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455583&sr=1

5.2 Дополнительная литература:

1. Вачков, И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : учеб. пособие / И.В. Вачков. – М. : Ось-89, 2007. – 223 с.

2. Джой-Меттьюз, Д. Развитие человеческих ресурсов / Д. Джой-Меттьюз. – М.: Эксмо, 2008. – 428 с.

3. Жуков, Ю. М. Технологии командообразования : учеб. пособие / Ю. М. Жуков, А. В. Журавлев, Е. Н. Павлова. – М. : Аспект Пресс, 2008. – 319 с.

4. Клаттербак Д. Командный коучинг на рабочим месте: технология создания самообучающей организации / Д. Клаттербак. – М.: Эксмо, 2008.

5. Кобзева, В. В. Руководителю об обучении персонала: Дизайн посттренинга / В.В. Кобзева. – М.: Добрая кн., 2006. – 451 с.

6. Морозова, Е.Н. Тренинг развития ресурсов руководителя / Е.Н. Морозова. – СПб. : Речь, 2008. – 218 с.

7. Основы менеджмента: полное руководство по кейс-технологиям : учеб. пособие / А.П. Панфилова и др.; пол общ. ред. В.П. Соломина. – СПб.: Питер, 2007. – 236 с.

8. Панфилова, А. П. Игротехнический менеджмент: Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: учеб. пособие / А.П. Панфилов. – СПб.: ИВЭСЭП, 2007. – 535 с.

9. Пахальян, В. Э. Групповой психологический тренинг : учеб. пособие / В.Э. Пахальян. – СПб.: Питер, 2008. – 360 с.

11. Жидков, Е. Тренинг построения карьеры / Е. Жидков, Н. Рубинштейн. – М.: Эксмо, 2010.

12. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2007. – 207 с.

13. Софьина, В. Н. Управление развитием профессиональной компетенции специалистов (международный опыт): учеб. пособие / В.Н. Софьина. – СПб.: Ленигр. гос. ун-т им. А.С. Пушкина, 2008. – 196 с.

14. Стаут, С. Управленческий тренинг / С. Стаут. – СПб.: Питер, 2007. – 256 с.

15. Маккей Д. Тренинг: настольная книга тренера / Д. Маккей, К. Торн. – СПб. : Питер, 2008. – 208 с.

16. Тренинг персонала : учеб. пособие / А. О. Блинов. – М.: КНОРУС, 2005. – 496 с.

17. Фопель, К. Команда : консультирование и тренинг организаций / К. Фопель. – М.: Генезис, 2009. – 395 с

18. Олейникова О.Н., Муравьева А.А. Профессиональные стандарты: принципы формирования, назначение и структура: Метод пособие. М.: Ценрт ИРПО. 2011., С.289

19. Управление персоналом: Магистерская программа «Управление персоналом организации». Учеб. пособие /Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА–М, 2013.

5.3 Периодические издания:

1. Безопасность труда в промышленности
2. Бюллетень трудового и социального законодательства российской федерации
3. Инновации
4. Кадровик
5. Качество.инновации.образование
6. Маркетинг. менеджмент
7. Методы менеджмента качества
8. Охрана труда и социальное страхование
9. Проблемы теории и практики управления
10. Российский экономический журнал
11. Служба кадров и персонал
12. Социологические исследования
13. Социальная политика и социальное партнерство
14. Справочник кадровика
15. Справочник по управлению персоналом
16. Труд за рубежом
17. Управление персоналом

18. Управление развитием персонала
19. Человек и труд
20. Экономика и управление
21. Human resource management international digest
22. Management development review
23. Journal of organizational change management

6. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2005-2016. – Режим доступа: http://www.aup.ru/

Кадровый менеджмент [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2000–2016. – Режим доступа: http://www.hrm.ru/

Журнал «Кадры предприятия» [Электронный ресурс] : [Издательская группа «Дело и сервис»]. – [М.], cop. 2000–2016. Режим доступа: http://dis.ru/kp/

Национальный союз кадровиков [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2002–2016. – Режим доступа: http://kadrovik.ru/

Электронный журнал «Работа с персоналом» [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2002–2015. – Режим доступа: http://www.hr-journal.ru/

Обучение и развитие персонала [Электронный ресурс]. – [М], cop. 2017. – Режим доступа: http://trainings.ru/

Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело» [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2006-2015. – Режим доступа: http://www.kdelo.ru/

Управление персоналом – менеджмент, подбор персонала, кадровый менеджмент [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2005-2016. – Режим доступа: http://staff-control.ru/

Управление персоналом – [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2002–2016. – Режим доступа: http://www.top-personal.ru

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа по подготовке к практическим занятиям и активное в них участие – одна из форм изучения программного материала курса. Подготовка к практическому занятию

начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам практических занятий.

Форма практических занятий во многом определяется его темой. Практика показывает, что основные формы занятий следующие: беседа на основе составленного преподавателем плана (она наиболее приемлема при обсуждении одного из теоретических вопросов по проблемам темы или монографии), коллоквиум по разделу учебника или одной из монографий (коллоквиум предполагает прежде всего проверку знаний по определенной теме, источникам, разделу курса); подготовка письменного доклада (реферата), его устный доклад и обсуждение его на практическом занятии; кейс-стади; деловая игра.

Определившись с заявленной темой и проблематикой практического занятия, магистранту следует обратиться к рекомендуемой литературе. Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебного пособия или учебника недостаточно – в учебных пособиях излагаются только концептуальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных точек зрения. Работа над литературой состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование, следует прочитать хотя бы один раз соответствующий плану практического занятия раздел учебной или специальной литературы, чтобы составить предварительное мнение об изучаемой проблематике, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Таким образом, готовясь к занятиям и принимая активное участие в их работе магистрант проходит школу работы над источниками и исторической литературой, получает навыки самостоятельной работы над письменным и устным сообщением

(рефератом), учится участвовать в дискуссиях, отстаивать свою точку зрения, формулировать и аргументировать выводы.

В рамках данного курса студенты ведут научно-исследовательскую, так и практическую работу. В качестве практической части рассматривается практическая работа, предполагающая разработку магистрантами программы обучения персонала организации.

Магистр представляет программу обучения персонала по любой из тематик возможных в организации.

В программе определяется:

- целевая аудитория;
- регламент проведения;
- место проведения;
- цели, задачи, количество часов;
- программа пошагово описывает весь ход проведения обучения;
- указываются методы обучения на каждом из этапов;
- готовятся методические рекомендации;
- формируется раздаточный материал;
- сдается письменный вариант в размере не менее 10 страниц.

Немаловажное значение в освоении дисциплины студентов с ограниченными возможностями здоровья имеет проведение индивидуальной работы с магистрантом – проведение индивидуальных консультаций, зачастую, через электронную почту. Однако наибольшую пользу приносят личные индивидуальные консультации, которые помогают более глубоко и всесторонне усвоить теоретический материал и научиться решать задачи, успешно выполнять творческие задания. Кроме того, личный контакт в ходе обучения преподавателя с обучающимся позволяет студенту с ОВЗ быстрее адаптироваться к студенческой среде, чувствовать себя раскованным, нужным, быть уверенным в своих силах и т.п.

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

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

При проведении занятий лекционного типа используются технологии мульти-аудио–презентаций, включающие текстовые, графические и видеоматериалы. При изучении дисциплины применяются программы Microcoft Windows 8,10, Microsoft Offise Professional Plus и др.

8.2 Перечень информационных справочных систем

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

Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» (http://www.biblioclub.ru)

Электронная библиотечная система издательства «Лань» (https://e.lanbook.com)

Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)

Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru (http://www.book.ru)

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

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

	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). **Ауд. (**520А 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л)
2.	Занятия семинарского типа	Аудитория (51**6 а** А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А), а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента, а. 224.(206А, 205Н, 218Н, А208Н),
4.	Текущий контроль, промежуточн	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд.(520А, 516 а, 207Н, 208Н,

	ая аттестация	209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210н. 216Н, 513А, 514А, 515А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 2034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л. 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 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

10. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

В процессе изучения дисциплины используются современные профессиональные базы данных, информационные справочные и поисковые системы, находящиеся в режиме свободного доступа. Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных и поисковых систем ежегодно обновляется.

Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных и поисковых систем, используемых в процессе преподавания дисциплины

	Наименование электронного ресурса	Ссылка на электронный адрес
1.	Базы данных Министерства экономического развития РФ	http://economy.gov.ru
2.	Базы статистических данных Росстата	http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
3.	Консультант Плюс – справочная правовая система. Доступ к СПС Консультант Плюс предоставляется в Зале доступа к электронным ресурсам и каталогам (к. А 213 библиотечный корпус), class@lib.kubsu.ru	http://www.consultant.ru/
4.	База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ	https://rosmintrud.ru/opendata
5.	База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ	http://profstandart.rosmintrud.ru
6.	База данных исследований Центра стратегических разработок	https://www.csr.ru/issledovaniya/

7.	База данных Всероссийского института научной и технической информации (ВИНИТИ) РАН	http://www2.viniti.ru/
8.	База данных Научной электронный библиотеки eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/
9.	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия)	http://uisrussia.msu.ru/

Р Е Ц Е Н З И Я

на рабочую программу дисциплины «Управление человеческими ресурсами в сфере услуг»

Направление подготовки: 38.04.03 Управление персоналом, магистратура
Разработчик: канд. экон. наук доцент кафедры экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента Сланченко Л.И.

Представленная на рецензирование рабочая программа по дисциплине разработана в соответствии с требованиями федерального государственного стандарта высшего образования по направлению Управление персоналом.

Структура рабочей программы содержит следующие разделы: цели и задачи дисциплины; место в структуре ООП ВО; требования к результатам освоения курса; содержание и структура дисциплины; методическое и материально–техническое обеспечение. Рабочая программа включает разделы, формирующие компетенции, содержит объем знаний, умений и навыков. В процессе обучения магистр овладевает комплексом знаний, необходимых: для оценки эффективности отбора, подбора, расстановки и использования кадров в банковской сфере; для оптимального формирования персонала в банках; для обоснования форм и методов анализа использования и оценки результативности персонала; для проведения аттестации работников др. Магистр должен овладеть системой современных инструментов и технологий для осуществления аналитической работы, умением оценки персонала, делать грамотные выводы и разрабатывать мероприятия по улучшению кадровой стратегии, соответствующей целям банковской организации.

Рабочая программа содержит: темы лекций, практических занятий и заданий для самостоятельной работы, интерактивные технологии и пр.

Учебная рабочая программа по данной дисциплине может быть рекомендована для использования в учреждениях высшего образования, реализующих основные образовательные программы магистратуры направления: Управление персоналом.

Рецензент:
Д–р. эконом. наук, профессор ФГБОУ ВО
«Кубанского государственного университета» Воронов А.А.

Р Е Ц Е Н З И Я

на рабочую программу дисциплины «Управление человеческими ресурсами в сфере услуг»

Направление подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» магистратура
Разработчик: канд. экон. наук, доцент кафедры экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента КубГУ Сланченко Л.И.

Рабочая программа соответствует требованиям федерального государственного стандарта высшего образования, являющегося обязательным при реализации основных образовательных программ магистратуры по направлению подготовки магистров «Управление персоналом».

Рабочая программа структурно соответствует требованиям, разработанным КубГУ, и включает: титульный лист с реквизитами; цели и задачи курса; место дисциплины в структуре ООП ВО; требования к результатам освоения учебного предмета; содержание и структуру дисциплины; образовательные технологии и оценочные средства; учебно–методическое и материально–техническое обеспечение дисциплины. В программе раскрыто основное содержание дисциплины. Предусмотрены компетенции, используемые магистрами в профессиональной практической деятельности: для исследования социально–экономических, трудовых процессов в организации; для формирования эффективной системы обучения персонала; для разработки предложений и реализации мероприятий по совершенствованию и развитию персонала организации.

Рабочая программа содержит темы лекций, семинарских занятий и задания для самостоятельной работы, а также указаны формы текущего и итогового контроля.

Учебная программа по данной дисциплине может быть использована в учреждениях высшего образования, реализующих образовательные программы магистратуры по направлению «Управление персоналом».

Рецензент:
Директор ООО «Север» Некрасова Ю.Г.