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.

«__» _____2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ 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 выпускника: *магистр*

Краснодар 2020

1 1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Дисциплина «Оценка результативности персонала в сфере услуг» предназначена для магистров, обучающихся по направлению подготовки «Управление персоналом».

Цель освоения дисциплины «Оценка результативности персонала в сфере услуг»: сформировать у магистрантов глубокие устойчивые знания о теоретических и методических основах проведения оценки результативности деятельности работников организаций сферы услуг, использовании современных технологий оценки персонала в управленческой практике, развитие навыков решения профессиональных и управленческих задач, обеспечивающих результативность эффективного управленческого воздействия на персонал организаций сферы услуг,

1.2 Задачи дисциплины

В процессе изучения дисциплины обучающийся должен научиться решать следующие **задачи**:

– изучить современные теоретические подходы к оценке результативности персонала организаций, формы и методы оценки кадров;

– овладеть алгоритмом оценки количественных и качественных показателей результатов труда работников организаций;

– научиться применять различные методики оценки результативности персонала в деятельности организации сферы услуг;

– научиться формулировать обоснованные выводы о результативности персонала организации на основе итогов процедур оценивания и уметь разрабатывать соответствующие мероприятия по дальнейшему повышению результативности трудовой деятельности работников.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.07 «Оценка результативности персонала в сфере услуг» относится к вариативной части дисциплин по выбору учебного плана.

Освоение курса базируется на хорошем знании дисциплин бакалавриата направлений «Управление персоналом», «Экономика», «Менеджмент», изученных студентами в высшем учебном заведении.

Для освоения дисциплины «Оценка результативности персонала в сфере услуг» студент должен знать базовые курсы таких дисциплин как «Социология», «Экономика труда», «Управление персоналом», «Экономика организации», «Менеджмент», «Экономика общественного сектора».

Магистрант должен уметь получать, классифицировать и использовать эмпирические и экспериментальные данные; применять информационные технологии для решения управленческих задач, должен владеть современными инструментами исследования и анализа экономических ситуаций и процессов, базовыми количественными и качественными методами исследования окружающей действительности и обработки полученной информации.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине Оценка результативности персонала в сфере услуг, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций (ПК-6, ПК–24)

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ПК–6	Умением определять цели, задачи и виды текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации	цели и задачи оценки сотрудников в соответствии с требованиями организации; виды оценки деятельности сотрудников	Эффективно использовать виды деловой оценки с целью выявления эффективных работников; уметь использовать результаты	методиками оценки персонала, отбора, подбора и расстановки кадров; выдвижения их в руководящий резерв и

				оценки персонала	продвижения по службе; определения оптимально численности персонала
2.ПК–24		Владением навыками поиска, сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, подготовки обзоров, научных отчетов и научных публикаций по актуальным проблемам управления персоналом	Методы поиска и сбора социально–экономической информации; Приемы обработки собранной информации при помощи информационных технологий и различных компьютерных программ; Варианты социально–экономического анализа и систематизации информации, для подготовки обзоров и научных докладов по ключевым проблемам управления персоналом	Осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для проведения научного исследования; Систематизировать собираемую информацию и проводить анализ данных; использовать различные методы по подготовке научных отчетов, обзоров и написания научных статей по актуальным проблемам управления персоналом	Навыками поиска, сбора, обработки и анализа информации, необходимой для решения задач по управлению персоналом; Методиками составления обзоров, научных отчетов, докладов, пояснений изменения показателей и ситуаций в сфере управления персоналом

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа). Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 2
Контактная работа, в том числе: **Аудиторные занятия (всего)**	24	24

В т.ч. занятия лекционного типа	6	6
Занятия семинарского типа	18	18
Иная контактная работа: Промежуточная аттестация (ИКР)	 0,3	 0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		
Курсовая работа	–	–
Проработка учебного материала	6	6
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	5	5
Реферат	5	5
Подготовка к текущему контролю	5	5
Контроль:		
Подготовка к экзамену	26,7	26,7
Общая трудоемкость (час.) В том числе: контактная работа зачетных единиц	72 24,3 2	72 24,3 2

2.2 Структура дисциплины:

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

№ п/п	Наименование разделов (тем)	Количество часов			
		всего	Аудиторная работа		Внеауди–торная работа
			Л	ПЗ	СРС
1.	Роль и место оценки результативности персонала в общей системе оценки персонала организаций сферы услуг	6	2	2	2
2.	Разработка и описание требований к персоналу	7	1	2	4
3.	Классификация видов и форм оценки результативности персонала	10	2	4	4
4.	Основные методические подходы к проведению оценки	8	1	2	5

	результативности персонала организации				
5.	Организация и проведение аттестации	8	-	4	4
6.	Использование результатов оценки результативности персонала для принятия кадровых решений	6	-	4	2
	итого		6	18	21

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раз-де-ла	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	Роль и место оценки результативности персонала в общей системе оценки персонала организаций сферы услуг	Понятия «контроль», «оценка», «мониторинг»: сходство и различие. Цели, возможности и ограничения системы оценки результативности персонала организации. Требования к процедурам оценки. Основные этапы оценки персонала организации. Особенности проведения оценки результативности персонала в организациях сферы услуг	Контрольные вопросы
2	Разработка и описание требований к персоналу	Регламентация деятельности персонала: цели, требования к разработке. Особенности разработки различных форматов для описания требований к должности: должностная инструкция (традиционный и расширенный формат); описание целей и задач (формат SMART); матрицы KPI (ключевые показатели результативности); стандарты поведения (Правила внутреннего трудового распорядка, Корпоративный кодекс); алгоритмы и инструкции деятельности.	Контрольные вопросы
3	Классификация	Виды оценки: оценка	Контрольные

	видов и форм оценки результативности персонала	результативности (исполнения), оценка компетенций. Формы оценки: «аттестация», «аттестация 360», «ассесмент», «аудит». Подходы к организации и алгоритм построения системы контроля и оценки исполнения. Разработка критериев для оценки результативности персонала в организациях сферы услуг.	вопросы
4	Основные методические подходы к проведению оценки результативности персонала организации	Классификация методов оценки результативности персонала организации. Графические шкалы. Альтернативное ранжирование. Попарное сравнение. Принудительное распределение. Метод критического случая. Рейтинговые шкалы. Технология построения оценочных шкал. Методы оценки KPI. Модель грейдов. Методы оценки выполнения должностных обязанностей. Методы оценки стандартов (поведения, обслуживания клиентов и т.п.).	КР

2.3.2 Занятия семинарского типы

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1.	Роль и место оценки результативности в общей системе оценки персонала организаций сферы услуг	Требования к процедурам оценки. Основные этапы оценки персонала организации. Особенности проведения оценки результативности персонала в организациях сферы услуг.	Решение тестов
2.	Разработка и описание требований к персоналу	Особенности разработки различных форматов для описания требований к должности: должностная инструкция (традиционный и расширенный формат); описание целей и задач (формат SMART); матрицы KPI	Решение задач

		(ключевые показатели результативности); стандарты поведения (Правила внутреннего трудового распорядка, Корпоративный кодекс); алгоритмы и инструкции деятельности	
3.	Классификация видови форм оценки результативности персонала	Виды оценки: оценка результативности (исполнения), оценка компетенций. Формы оценки: «аттестация», «аттестация 360», «ассесмент», «аудит».	Выполнение упражнения по разработке модели
4.	Основные методические подходы к проведению оценки результативности персонала организации	Закрепление лекционного материала по методике оценки: проблемные вопросы. Моделирование ситуаций по оценке результативности персонала	КР
5.	Организация и проведение аттестации	Разработка схемы проведения аттестации конкретной организации: по выбору. Разработка программы аттестации	Обсуждение проблем разработки и реализации программы
6.	Использование результатов оценки результативности персонала для принятия кадровых решений	Расчет экономической эффективности по разработанным моделям и обсуждение на семинарском занятии	Уточнение и моделирование системы оценки на конкретном предприятии

2.3.3 Лабораторные занятия не предусмотрены

2.3.4 Курсовая работа не предусмотрена

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 и усвоение	« Методические указания к занятиям

	теоретических вопросов	лекционного и семинарского типа» составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО по 27 и 38УГСН,утв.НазаседанииСовета экономического ф–та «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.	Определение основных этапов оценки персонала и подборка материала для выполнения задания	«Методические указания для подготовки эссе, рефератов, курсовых работ» составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО по 27 и 38УГСН,утв.назаседанииСовета экономического ф–та «КубГУ», протокол №8 от 29 июня 2017 г.
3.	Выполнение практического задания по т. Классификация видов и форм оценки результативности персонала	«Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающегося» составлены в соответствии с требования ФГОС ВО по 27 и 38 УГСН, утв. На заседании Совета экономического факультета «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 и восприятия информации:

Для лиц с нарушением зрения:
–в печатной форме электронного документа;
–в форме электронного документа;

В форме аудиофайла;

–в печатной форме на языке Брайля.
Для лиц с нарушением слуха:

– в печатной форме;
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушением опорно–двигательного аппарата:
–в печатной форме;
–в форме электронного документа; – в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

3.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество

Л, ПР)		часов
Л	Направленная дискуссия	4
ПЗ	1. Обсуждение современных проблем управления персоналом: проведение групповых дискуссий методом «мозгового штурма». 2. Кейс-стади. (кейсов).	2 2
	Практические занятия (тренинг) 1. Разбор конкретных ситуаций 2. Анализ программ по оценке персонала организации	4 2 2
Итого:		8

В учебном процессе используются интерактивные формы обучения студентов (4 часа занятий лекционного типа с элементами дискуссии и 4 часа семинарских занятий). В сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, так как позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников.

На лекциях с элементами направленной дискуссии осуществляется обозначение и решение проблем, связанных с оценкой персонала с различной степенью привлечения к этому обучающихся. К методическому обеспечению относятся: перечень вопросов и тем для обсуждения, проблемные вопросы, составленные обучающимися. Практические занятия проводятся в форме совместного обсуждения обозначенных проблем для выработки совместных решений и для поиска новых идей. Цель– выявить как можно больше точек зрения, позиций у обучающихся и углубить знания студентов по рассматриваемым проблемам, добиться глубокого усвоения теоретического и практического материала, сформировать необходимые компетенции по грамотной оценке персонала организации.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ОВЗ выбираются с учетом их индивидуальных особенностей:

– при необходимости при ответе на вопрос такого студента или сдаче зачета (экзамена) – предоставляется дополнительное время.

– представляется возможным «разбить» сдачу экзамена на несколько частей: теорию и практику отдельно, т.е., так называемая, сдача экзамена в два этапа.

– в зависимости от индивидуальных особенностей выбирается форма сдачи зачета или экзамена: письменно или устно.

Формы предоставления информации приведены выше.

Для текущего и промежуточного контроля успеваемости по дисциплине «Оценка результативности персонала 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. Формируется профессиональные компетенции ПК–6, ПК–24.

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

Формируются компетенции ПК–6, ПК–24.

1. Аттестация персонала - это:

а) анализ затрат, связанных с наймом персонала;

б) целенаправленный процесс исследования трудовой мотивации персонала;

в) целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места;

г) установление функциональной роли работника.

2. К какой группе требований, предъявляемых руководителю, можно отнести аналитические способности?

а) профессиональная компетентность;

б) организаторские способности;

в) личные качества.

3. К явной функции аттестации относится:

а) установление факта пригодности человека к определенной социальной роли;

б) углубление знакомства с подчиненными;

в) мотивация и стимулирование труда;

г) поиск оснований для увольнения конкретных работников.

4. Какой из ниже перечисленных вопросов является центральным в западном варианте аттестации (performance appraisal)?

а) конкретные соглашения между менеджером и работником об улучшении деятельности;

б) проведение оценочного интервью;

в) умение менеджера вести переговоры.

5. Какой из ниже перечисленных пунктов нельзя отнести к факторам, лежащим в основе критериев оценки персонала?

а) знания;

б) качество выполнения работы;

в) способности к руководству;

г) возраст работника;

д) способность к развитию.

6. Какой из ниже перечисленных пунктов ограничивает процесс оценки персонала?

а) единообразие методов оценки;

б) однозначность зависимости между оценкой и деятельностью;

в) различие представлений об эффективности оценки.

7. Конечной целью традиционной аттестации (формальный классический государственный вариант) является:

а) письменное официальное решение, изменяющее или сохраняющее социальное положение аттестуемого в соответствии с его готовностью к исполнению данной социальной роли;

б) выработка мер по улучшению качества работы сотрудника в его рабочем окружении;

в) неофициальные рекомендации по улучшению качества работы сотрудника в его рабочем окружении, развитию его способностей и навыков в связи с требованиями компании.

8. Метод оценки персонала, предполагающий письменный отчет или устное выступление с анализом выполнения плана работы и личных обязательств, называется:

а) анкетный опрос;

б) интервью;

в) шкалирование;

г) парные сравнения;

д)самооценка.

9. Метод оценки персонала, предполагающий проведение беседа с работником в режиме «вопрос-ответ» называется:

а) анкетный опрос;

б) критический инцидент;

в) интервью;

г) ранжирование;

д) шкалирование.

10. Метод оценки персонала, предполагающий создание критической ситуации и наблюдение за поведением человека в процессе ее разрешения, называется:

а) критический инцидент;

б) интервью;

в) упорядочение рангов;

г) парные сравнения;

д) самооценка.

11. Метод, позволяющий выявить наивысшие рейтинги различных сотрудников по тому или иному показателю оценки, через последовательное сравнение сотрудников друг с другом называется методом:

а) попарного сравнения;

б) принудительного распределения;

в) альтернативных характеристик;

г) упорядочения рангов;

д) управления по целям.

12. Чем отличается оценка деятельности в форме западного варианта аттестации (performance appraisal) от традиционной аттестации персонала (формальный классический государственный вариант)?

а) оценка деятельности накладывает ответственность за результаты деятельности на работника и менеджеров в отличие от аттестации;

б) оценка деятельности всегда закрепляется официальным документом, решением о заработной плате, продвижении, в отличие от аттестации;

в) ничем не отличается.

13. Что понимается под традиционной системой аттестации работника (формальный классический государственный вариант)?

а) процесс оценки эффективности выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый непосредственным руководителем;

б) процесс комплексной оценки выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый специально формируемой комиссией в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников;

в) процесс оценки выполнения сотрудником своих должностных обязанностей его коллегами.

ПК–6– умеет определять цели и задачи деловой оценки персонала;

ПК–24– владеет навыками сбора и обработки необходимой информации.

Тренинг: «Эффективная работа на выставке» (ПК–6, ПК–24)

Цель: повысить результативность от участия менеджеров активных продаж в выставках

Предназначен для сотрудников, которые принимают участие в выставках, работая на привлечение клиентов.

Программа тренинга

1. Как использовать возможности выставок для привлечения нужных клиентов. Правила поведения менеджера. Что позволяет повысить результативность
2. Возможные цели менеджеров при посещении выставок. Цель–минимум, цель–максимум.
3. Выявление потенциальных клиентов и отсеивание праздной аудитории
4. Как привлечь людей, задействуя все пять органов чувств. Фразы для начала контакта и работа с первыми отказами посетителей.
5. Приемы установления контакта с посетителями выставки. Заполнение анкет – варианты общения с собеседником и повышение наполненности данных.
6. Правила обмена визитками. Темы для малого разговора на выставке. Одновременная работа с несколькими клиентами
7. Типы посетителей на выставке. Критерии оценки потенциальных клиентов.
8. Техники выявления потребностей и интересов потенциального клиента в зависимости от выявленного типа клиента. Способы постановки вопросов и поддержания контакта с клиентом.
9. Презентация компании и товара на выставке, поведение во время презентации с учетом типа собеседника.
10. Работа с конкурентами, как реагировать при явной дезинформации клиента, как увести клиента от конкурента
11. Завершение контакта, заключение договоренностей. Фиксирование информации о контакте и дальнейших шагах. Методы окончания контакта с навязчивыми клиентами.

Методы работы на тренинге: мини–лекции, дискуссии, работа в мини–группах, парах, ролевые игры, практическая отработка

Каждый участник получает материалы для самостоятельной работы, разработанные авторами, а также сертификат участия в тренинге.

Тренинг: «Техника эффективных продаж и переговоров с клиентами»(ПК–6, ПК–24)

Цель: повысить индивидуальную результативность менеджеров активных продаж

Предназначен для менеджеров активных продаж, тем, кто работает по «холодным» контактам, занимается привлечением новых клиентов.

Программа тренинга

1. Особенности телефонного общения. Подготовка к телефонным переговорам.

–Особенности телефонного общения

– Ваш лучший голос (громкость, четкость, темп речи, интонация)

– План и сценарий разговора.

2. Организация работы при исходных звонках

– Воронка «холодных» звонков. Методы эффективного использования времени

– Методы повышения стрессоустойчивости

3. Работа с первичным сопротивлением

– Как снимать первичное сопротивление клиента и создавать благоприятную почву для предметного разговора о товаре

– Как преодолеть барьер и выйти на лицо, принимающее решение

– Виды сопротивления клиентов и стратегии снятия

4. Установление контакта с клиентом

– Тактика действий и продвижения вперед

– Цена личного расположения. Индивидуальные коммуникативные приемы. Приемы установления контакта с клиентами

5. Выявление и развитие потребностей. Презентация решения, выгодного для клиента

– Приемы активного слушания

– Технология развития потребностей СПИН

– Эффективное использование ситуационных, проблемных, извлекающих и направляющих вопросов в процессе продаж

– Характеристики, преимущества и выгоды в вашей презентации. Способы эффективной аргументации.

6. Работа с возражениями клиента. Получение обязательств, договоренность о сделке.

– Откуда берутся возражения. Как не бояться возражений

– Принципы преобразования возражений

– Приемы работы с возражениями разных типов. Виды психологической защиты клиентов

– Построение долговременных отношений с клиентами.

Методы, используемые в тренинге: мини–лекции, ролевые игры; упражнения, дискуссии.

Каждый участник получает материалы для самостоятельной работы, разработанные авторами, а также сертификат участия в тренинге.

По дисциплине проводится экзамен. Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов и практического задания.

ПК–6– умеет обозначить цель и наметить задачи оценки персонала в соответствии с требованиями организации;

ПК–24– владеет навыками сбора и систематизации информации, ее анализа и подготовки отчетов по актуальным проблемам управления персоналом.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы по дисциплине «Оценка результативности персонала в

сфере услуг» для подготовки к экзамену (ПК–6, ПК–24)

1. Роль и значение оценки результативности в системе управления персоналом организации.

2. Взаимосвязь категорий «контроль», «оценка», «мониторинг»: сходство и различие.

3. Цели, возможности и ограничения системы оценки результативности персонала организации.

4. Требования к процедурам оценки.

5.Основные этапы оценки персонала организации.

6. Особенности проведения оценки результативности персонала в организациях сферы услуг.

7. Регламентация деятельности персонала: цели, требования к разработке.

8. Основные способы регламентации деятельности сотрудников

9. Должностная инструкция: традиционный подход к разработке.

10. Должностная инструкция расширенного формата.

11. Разработка должностной инструкции на основе принципов целевого управления (формат SMART, матрицы KPI).

12. Виды оценки: оценка результативности (исполнения), оценка компетенций.

13. Характеристика формы оценки: «аттестация»

14. Особенности «аттестации 360»

15. Содержание «ассесмент», «аудит».

16. Подходы к организации и алгоритм построения системы контроля и оценки исполнения.

17. Разработка критериев для оценки результативности персонала в организациях сферы услуг.

18 Ассесмент и его внутрифирменные возможности.

19. Характеристика основных методов оценки результативности персонала организации.

20. Методы индивидуальной оценки: анкеты и сравнительные оценки;

21. Характеристика метода заданного выбора

22. Понятие шкалы рейтингов.

23. Методы групповой оценки: метод классификации, сравнение по парам и другие.

24. Технология построения оценочных шкал.

25. Методы оценки KPI.

26. Модель грейдов.

27. Методы оценки выполнения должностных обязанностей.

28. Методы оценки стандартов (поведения, обслуживания клиентов и т.п.).

29. Аттестация: цели, принципы, функции.

30. Традиционные и нетрадиционные методы аттестации.

31. Алгоритм и особенности проведения классической аттестации.

32. Особенности проведения «аттестации 360».

33. Методики аттестации и выбор оптимальных процедур.

34.Оценка результативности персонала («задачи-результаты», «задачи-затраты-результаты»).

35. Анализ результатов аттестации и эффективное использование.

36. Оценка эффективности аттестационных систем: по результатам

37. Оценка эффективности системы по удовлетворенности

38. Оценка аттестационных систем по анализу движения кадров.

39. Использование результатов оценки результативности персонала для принятия кадровых и управленческих решений .

40. Мероприятия после проведения оценки персонала

Образец экзаменационного билета

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный факультет»
Кафедра экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента
2017–2018 уч. год
Направление: Управление персоналом, магистратура
Дисциплина «Оценка результативности персонала в сфере услуг»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Роль и значение оценки результативности в системе управления персоналом

организации
2. Технология построения оценочных шкал.
3. Задача.

Заведующий кафедрой экономики предприятия,
регионального и кадрового менеджмента,
д–р экон. наук, проф. Г.Г. Вукович

Критерии оценки:

«отлично» – студент демонстрирует глубокие и устойчивые знания по основным вопросам данного курса; дает развернутые, хорошо продуманные ответы на поставленные преподавателем вопросы; умеет обозначить тесную интеграционную связь между теоретическими понятиями и практическими воплощениями; используя разнообразные методики, может провести грамотно научное исследование социально–экономических ситуаций и процессов, и сделать существенные выводы.

«хорошо» – студент демонстрирует общие знания по содержанию разделов дисциплины; владеет понятийным аппаратом; умеет обозначать проблемы и предлагать мероприятия по их разрешению; может провести анализ сложившейся ситуации и получить результаты, сформулировать выводы.

«Удовлетворительно» – имеет частичное представление о содержании разделов курса; может обозначать некоторые проблемы, требующие решения, однако самостоятельно предложить их решение не может.

«Неудовлетворительно» – не может: раскрыть основные теоретические положения тем дисциплины; сформулировать цели и задачи изучения курса, затрудняется решить задачу, сделать грамотные выводы.

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

5.1 Основная литература

1. Базаров, Т.Ю. Технология центров оценки персонала: процессы и результаты / Т.Ю. Базаров. – М.: Кнорус, 2011. – 304 с.
2. Веснин, В.Р. Управление персоналом. Теория и практика / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2010. – 688 с.
3. Демидова, Н.В. Как повысить результативность труда сотрудников / Н.В. Демидова. – М.: Дашков и К, 2010. – 224 с.
4. Десслер, Г. Управление персоналом в сфере сервиса / Г. Десслер. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 160 с.

5. Егоршин, А.П. Управление персоналом в сфере услуг / А.П. Егоршин. – Нижний Новгород: НИМБ, 2007. – 586 с.

6. Киселева М.Н. Оценка персонала. Анализ данных модели компетенций. Ассесмент–центр, тестирование.. Спб.: Питер. 2015 – 256 с.

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

8. Мотовилин, О. Г. Оценка персонала в современных организациях. Ассесмент-технологии. Профессиография. Организационная диагностика / О. Г. Мотовилин, И. А. Мотовилина. – М.: Высшая школа психологии, 2009. – 392 с.

9. Митрофанова, Е.А. Оценка результатов труда персонала и результатов деятельности подразделений. Учебно-практическое пособие / Е.А. Митрофанова. – М.: Проспект, 2012. – 72 с.

10. Реймаров, Г.А. Комплексная оценка персонала. Инженерный подход к управлению качеством труда / Г.А. Реймаров. – М.: Издательство: ЛКИ, 2010. – 424 с.

11. Шмидт, В.Р. Проблемы и технологии оценки персонала / В.Р. Шмидт. – М.: Речь, 2008. – 160 с.

12. 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

13. 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. Баллантайн, И. Ассессмент Центр. Полное руководство / И. Баллантайн, Н. Пова. – М., 2008. – 208 с. 320

2. Борисова Е.А. Оценка и аттестация персонала. Спб.: Питер, 2003.

. Даринская, В.М. Оценка и развитие персонала методом «Ассессмент-центр» / В.М. Даринская, И.Н. Чаплыгин. – М.: Речь, 2008. – 224 с.

5. Захаров, И.Д. Оценка и отбор персонала при найме и аттестации, высвобождение персонала / Д.К. Захаров, А.Я. Кибанов, И.А. Федорова. – М.: Проспект, 2012. – 80 с.

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

7. Катернюк, А.В. Экспресс-диагностика персонала / А.В. Катернюк. – М.: Феникс, 2007. – 380 с.

8. Мансуров, Р.Е. HR-брендинг. Как повысить эффективность персонала / Р.Е. Мансуров. – СПб.: БХВ-Петербург, 2011. – 224 с.

9. 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, 2010. – 121 с.

10. 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.

11. Сиван, Б. Аттестация персонала - путь к взаимопониманию / Б. Сиван. – М.: Pretext, 2007. – 48 с.

12. Толмачев, Р. Оценка персонала. Критика теории и практики применения системы сбалансированных показателей / Р. Толмачев, В. Хруцкий. – М.: 2007.

13. Уорд, П. Метод 360 градусов / П. Уорд. – М., 2007. – 352 с.

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. Справочник кадровика
14. Справочник по управлению персоналом
15. Труд за рубежом
16. Управление персоналом
17. Управление развитием персонала
18. Человек и труд
19. Экономика и управление
20. Human resource management international digest
21. Management development review
22. Journal of organizational change management

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

Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2007–2016. – 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. 2002–2016. – Режим доступа: http://www.hr-journal.ru/

Обучение и развитие персонала [Электронный ресурс]. – [М], cop. 2016. – Режим доступа: http://trainings.ru/

Практический журнал по кадровой работе «Кадровое дело» [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2006-2016. – Режим доступа: http://www.kdelo.ru/

Управление персоналом – менеджмент, подбор персонала, кадровый менеджмент [Электронный ресурс]. – [М.], cop. 2005-2012. – 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

Лекции являются важной формой представления теоретического материала по темам курса. В лекции преподаватель знакомит студента с темой, излагая материал в логической последовательности, организуя познавательную деятельность обучающихся, заинтересовывая их, формируя систему знаний по данной учебной дисциплине.

Работа по подготовке к практическим занятиям и активное в них участие – одна из форм изучения программного материала курса «Оценка результативности персонала в сфере услуг». 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-стадии; 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 начать 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, готовя письменные и устные сообщения (рефераты, эссе), учится участвовать в

дискуссиях, отстаивать свою точку зрения, формулировать и аргументировать выводы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья проводятся индивидуальные консультации по темам курса, по выполнению индивидуальной творческой работы. Кроме того немаловажное значение имеет общение по электронной почте, телефону, через личный кабинет и пр.

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 Microsoft 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	Аудитория, 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	Кафедра экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента, а. 224.(206А, 205Н, 218Н, А208Н),

	консультации	
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд.(520А, 516 а, 207Н, 208Н, 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
«Оценка результативности персонала 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 учебная программа дисциплины «Оценка результативности персонала в сфере услуг» разработана в соответствии с предъявляемыми требованиями к данным программам федерального государственного стандарта высшего образования по направлению Управления персоналом.

Состав и Структура рабочей программы дисциплины разработана в соответствии со стандартами и условиями КубГУ, содержит титульный лист; аннотацию; цели и задачи курса; место дисциплины в структуре ООП ВО; требования к результатам освоения содержания дисциплины; содержание и структуру дисциплины; интерактивные образовательные технологии; фонд оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации; учебно–методическое и материально–техническое обеспечение преподавания дисциплины.

Содержание дисциплины предусматривает оптимальное овладение магистрантами объема знаний и умений, необходимых для формирования компетенций, используемых в профессиональной деятельности и для обучения в магистратуре, а также приобретение ими навыков для грамотного проведения анализа и исследования социально-трудовых отношений, системы управления персоналом и формирования и использования оценочных средств для определения результативности и продвижения по службе персонала организации пр.

В программе определены темы лекций, практических занятий и заданий для самостоятельной работы, указаны формы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Программа может быть использована в учреждениях высшего образования по направлению подготовки магистратуры «Управление персоналом».

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

Р Е Ц Е Н З И Я
на рабочую программу дисциплины
«Оценка результативности персонала 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 учебная программа по дисциплине Оценка результативности персонала в сфере услуг разработана в соответствии с предъявляемыми требованиями к программам данного типа федерального государственного стандарта высшего образования по направлению магистратуры Управление персоналом.

Структура программы дисциплины, разработана в соответствии со стандартами и условиями КубГУ, содержит: титульный лист; аннотацию; цели и задачи курса; место дисциплины в структуре ООП ВО; требования к результатам освоения содержания дисциплины; содержание и структуру дисциплины; образовательные технологии; фонд оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации; учебно–методическое и материально–техническое обеспечение преподавания дисциплины.

Содержание дисциплины предусматривает оптимальное овладение магистрантами объемом знаний и умений, необходимых для формирования компетенций, используемых в профессиональной деятельности и обучении в магистратуре, а также приобретения ими навыков для грамотного проведения анализа и исследования системы управления персоналом, форм и видов оценивания персонала организации, формирования эффективной кадровой политики, соответствующей стратегии развития организации.

В программе определены темы лекций, семинарских занятий и комплекса заданий для самостоятельной работы, указаны формы текущего контроля и промежуточной аттестации..

Программа может быть использована в учреждениях высшего образования по направлению подготовки магистратуры «Управление персоналом».

Рецензент:
Д–р экон. наук, профессор ФГБОУ ВО
«Кубанский государственный университет» Воронов А.А.