

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.10.2023 15:18:45
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Магистратура
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг

Уровень образования	Магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Профиль	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма обучения	Очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы «Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг»

к.э.н.

К.С. Задорнов

Заведующий кафедрой

д.т.н., профессор В.Ю. Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг» изучается в втором Модуле второго семестра.

Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрены

1.1. Форма промежуточной аттестации:

зачет с оценкой

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг» относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предыдущему уровню образования в части сформированности универсальных компетенций, а также общепрофессиональных компетенций, в случае совпадения направлений подготовки предыдущего и текущего уровня образования.

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Управление потребительским ожиданием
- Теория эффективного лидерства и командный менеджмент
- Производственная практика. Научно-исследовательская работа 2
- Производственная практика. Научно-исследовательская работа 3
- Производственная практика. Научно-исследовательская работа 4
- Разработка методов управления качеством услуг в индустрии сервиса
- Учебная практика. Ознакомительная практика
- Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги
- Производственная практика. Технологическая (проектно -технологическая) практика.
- Формирование рынка услуг и лояльности клиентов
- Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса
- Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг» являются:

- овладение теоретическими знаниями и практическими навыками в области современных кадровых технологий, а также приобретение практических навыков проведения основных кадровых процедур, и выработка умений по применению основных принципов организации служб управления персоналом в компаниях сервиса; формирование навыков самостоятельного решения проблем кадрового обеспечения и использования полученных знаний на практике. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине: ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ИД-ОПК-2.1 Использование знаний законодательной базы в области сервиса	Знание основных теоретических положений в области современных персонал-технологий; основные принципы организации служб управления персоналом, их функции; Основные функции и принципы отбора и способы замещения должностей. Уметь проводить интервью при отбора кандидатов на замещение вакантных должностей различного уровня: рядовой персонал, среднее звено, руководящий состав. Владеть практическими навыками подбора персонала; методикой и навыками ведения собеседования и отбора персонала в современную компанию сервиса; психологической диагностикой профессионально-важных качеств личности. Роль и значение системы управления персоналом в общей системе управления организацией сервиса; современные персонал-технологии и их применение в компаниях сервиса; основы организации труда персонала; нормативную и законодательную базу. Уметь: применять системный подход к теории и практики управления персоналом; применять методы деловой оценки персонала: тестирование, анкетирование,
	ИД-ОПК-2.2 Управление работой коллектива, организационно-управленческая деятельность для развития бизнеса, повышения его устойчивости и конкурентоспособности на рынке сервисных услуг	
ПК-1 Способен организовывать процессы анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИД-ПК-1.4 Изучение и анализ технологии и качества выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Разработка требований к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
		деловые игры, кейсы и т.п.; организовывать обучение персонала; Владение приемами мотивации как функции и технологии управления персоналом; практическими навыками использования диагностики и развития карьерной компетентности, мотивация карьеры.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

Очная форма обучения	5	з.е.	180	час.
----------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося,	промежуточная аттестация, час
3 семестр	зачет с оценкой	180	18	36				126	
Всего:	зачет с оценкой	180	18	36				126	

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Третий семестр							
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 1. Роль управления персоналом в стратегии развития компании.	2				18	Дискуссия
	Практическое занятие 1. Анализ модели компетенций различных моделей компетенций в современных компаниях. Разработка и обсуждение модели компетенций менеджера по персоналу.		4				
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 2. Компетентностный подход в современных персонал-технологиях.	2				16	
	Практическое занятие 2. Проведение ролевой игры «Прием на работу сотрудника», «Увольнение сотрудника». Обсуждение и анализ итогов ролевой игры.		4				
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 3. Интервью как базовый метод отбора персонала.	2				16	
	Практическое занятие 3. Подготовка к проведению интервью. Проведения модельных интервью с использованием разных стилей и видов интервью. Анализ результатов кадровых интервью.		4				
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 4. Основные технологии поиска и отбора персонала.	2				16	
	Практическое занятие 4. Разработка программы психологического и организационного сопровождения адаптации вновь		4				

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	принятого сотрудника (работа студентов в малых группах с последующим обсуждением).						
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 5. Адаптация новых сотрудников.	4				18	
	Практическое занятие 5. Диагностика деловых и личностных компетенций на основе психологических методик: «Краткий ориентировочный тест»		4				
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 6. Обучение персонала.	2				18	
	Практическое занятие 6. Внутренняя и внешняя (отрицательная и положительная) мотивация Тест: «Мотивационный профиль личности». Разработка модельной системы грейдов для организации.		6				
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 7. Мотивация как функция и технология управления персоналом: понятие, сущность, значение.	2				16	
	Практическое занятие 7. Виды, типы, модели, стратегии карьеры. Карьерные кризисы и способы их преодоления. Карьерный самоменеджмент. Тест: «Якоря карьеры»		4				

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
ИД-ОПК-2.1; ИД-ОПК-2.2; ИД-ПК-1.4	Лекция 8. Управление карьерой персонала.	2				8	
	Практическое занятие 8. Типология корпоративных культур. Методы диагностики и развития корпоративной культуры. Деловая игра: разработка и презентация делового имиджа организации.		6				
	Зачет					126	
ИТОГО за весь период		18	36	-	-	126	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Роль управления персоналом в стратегии развития компании.	Роль управления персоналом в стратегии развития компании. Взаимосвязь отдельных элементов системы управления персоналом. Современные персонал-технологии.
Тема 2.	Компетентностный подход в современных персонал-технологиях.	Компетентностный подход в современных персонал-технологиях. Модель и профиль компетенций. Виды компетенций. Методика разработки профиля.
Тема 3.	Интервью как базовый метод отбора персонала.	Интервью как базовый метод отбора персонала. Организация процесса интервьюирования. План и структура интервью. Виды и стили интервью.
Тема 4.	Основные технологии поиска и отбора персонала	Основные технологии поиска и отбора персонала. Определение потребности в персонале организации. Источники организации найма персонала. Требования к кандидатам на замещение вакансий.
Тема 5.	Адаптация новых сотрудников.	Адаптация новых сотрудников. Трудовая адаптация персонала: понятие, структура, этапы, виды и особенности трудовой адаптации. Сущность социализации персонала.
Тема 6.	Обучение персонала.	Обучение персонала. Организация обучения персонала. Виды обучения персонала и их эффективность. Методы обучения персонала.
Тема 7.	Мотивация как функция и технология управления персоналом: понятие, сущность, значение.	Мотивация как функция и технология управления персоналом: понятие, сущность, значение. Различие между мотивированием и стимулированием труда.
Тема 8.	Управление карьерой персонала.	Управление карьерой персонала. Профессионализм и компетентность как цели развития. Возможности развития личности в рамках выполняемой профессиональной деятельности. Понятие карьеры, ее типы, виды, модели и стратегии.

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзаменам;
- изучение учебных пособий;
- конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание наглядных пособий, презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;
- проведение консультаций перед экзаменом.

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	практические занятия	36	в соответствии с расписанием учебных занятий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности	
				профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2	ИД-ПК-1.4
Высокий	-	Отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности; – показывает способности в понимании сущности, целей и задач разработки системного подхода к проектированию новых форм и методов предоставления услуг; – дополняет теоретическую информацию сведениями из современных научных источников и практики работы отечественных предприятий; – способен анализировать и формулировать мероприятия повышения конкурентоспособности организации; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области; - применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом применения полученных знаний; - демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций; - показывает четкие системные знания и представления по дисциплине; - дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные

			<ul style="list-style-type: none"> – грамотно классифицирует различные подходы к управлению предприятиями сферы оказания услуг, разбирает и применяет различные методы оценки внедренных инноваций; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; даёт развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные. 	
повышенный	-	Хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует цели и задачи в области разработки подходов и методов к проектированию новых форм услуг; – способен выделить современные методы и источники сбора информации о деятельности предприятий сферы услуг, учитывая особенности рынков и объектов коммуникации; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; - ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей. 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы; - выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики; - правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; - ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки
базовый	-	удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности

			<ul style="list-style-type: none"> – с неточностями излагает принятую терминологию в области проектирования новых форм и методов предоставления услуги; – с неточностями анализирует факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; <p>ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.</p>	<p>стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - с трудом выстраивает связи между возможностью применения различных методов построения процессов; - анализирует основные подходы у построению бизнес-процессов, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций; - ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.
Низкий	-	Неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; - испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; - не способен проанализировать основные понятия курса; - выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; <p>ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.</p>	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1	Дискуссия	1. Роль модели компетенций в системе управления персоналом 2. Источники поиска и методы отбора кандидатов на замещение вакантных должностей в организации персонала. 3. Интервью по компетенциям как базовый метод кадрового интервью. 4. Основные виды и этапы адаптации сотрудников. Наставничество и коучинг как технологии адаптации. 5. Методы и технологии деловой оценки персонала. Их преимущества и ограничения. Технология «360 градусов»: возможности применения. Ассесмент-центр: возможности применения. 6. Система грейдов как современная технология мотивации персонала. Основные факторы мотивации персонала. Внутренняя и внешняя (отрицательная и положительная) мотивация 7. Виды, типы, модели, стратегии карьеры. Карьерные кризисы и способы их преодоления. Карьерный самоменеджмент. 8. Типология корпоративных культур. Методы диагностики и развития корпоративной культуры.

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Дискуссия	Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию участника дискуссии. Соответствие аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи.		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Незначительны ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи		4
	Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует эмоциональность и выразительность речи		3
	Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или		2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений. Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли. Обучающийся не демонстрирует знание и понимание ключевых тем курса. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении		
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; – аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом: 6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно,</p>		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	0-1 балл – неудовлетворительно.		

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Зачет с оценкой в устной форме по темам курса	<p>Вопросы к зачету по дисциплине «Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль и стратегии организации в управлении персоналом. Условия, обеспечивающие эффективность процесса управления персоналом. 2. Сравнительная характеристика основных методов обучения персонала. Основные компоненты системы управления персоналом. 3. Методы отбора кандидатов на вакантные должности. Сущность и этапы отбора персонала. 4. Условия реализации современных персонал- технологий. Стили и виды собеседования с кандидатом на замещение вакантной должности. 5. Цели и задачи системы оценки персонала. Факторы, оказывающие влияние на выбор программы обучения персонала. 6. Особенности проведения и внедрения современных персонал-технологий. 7. Методы формирования социально-психологического климата. 8. Место обучения персонала в общей системе управления персоналом. 9. Критерии эффективности обучения персонала организации. 10. Ассесмент центр как современная оценочная персонал-технология. Сравнительная характеристика различных методов и технологий оценки персонала. 11. Резюме – определение, виды, техника составления. 12. Создание мотивирующей рабочей среды. Место организационной культуры в системе управления персоналом. 13. Информирование персонала – ключ к эффективной мотивации труда. 14. Критерии отбора персонала, требования к ним. Метод оценки персонала на основе письменных

	<p>характеристик.</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Использование методов тестирования при отборе кандидатов и оценке персонала. Возможные ошибки при оценке кандидатов на работу и способы их нивелирования. 16. Требования к системе оценки работы персонала. Использование оценки невербального поведения отбора кандидатов 17. Технология интервьюирования кандидата на работу. 18. Факторы, оказывающие влияние на трудовую мотивацию персонала. Принципы трудовой мотивации. Проблемы и препятствия на пути воздействия на трудовую мотивацию работников. 19. Определение содержания, форм, методов обучения персонала. Планирование затрат и определение результатов, связанных с обучением персонала. 20. Сущность метода экспертных оценок при оценке персонала. Преодоление сопротивления персонала при внедрении методов его оценки. 21. Системы материального стимулирования персонала. 22. Роль организационной культуры в формировании трудовой мотивации персонала. Возможные ошибки при внедрении современных персонал-технологий. 23. Факторы эффективного использования человеческих ресурсов организации. Препятствия на пути осуществления изменений в сфере управления персоналом 24. Использование методов самооценки персонала. Планирование и распределение ресурсов, затрачиваемых на обучение. Планирование и прогнозирование продвижения персонала.
--	---

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Наименование оценочного средства			
Зачет с оценкой в устной форме	<p>Обучающийся</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной 		Отлично (зачтено)

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.</p> <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубоко и прочно усвоил программный материал и знает технологии коммуникации, основные этапы стратегического планирования коммуникаций, этапы планирования комплекса коммуникаций, методы формирования бюджета на коммуникации, основы переговорного процесса. 		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		Хорошо (Зачтено)
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность 		Удовлетворительно (Зачтено)

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</p> <ul style="list-style-type: none"> – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>		
	<p>Обучающийся не знает основных определений, не последователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.</p> <ul style="list-style-type: none"> - не владеет программным материалом и не знает технологий коммуникации, основных этапов стратегического планирования коммуникаций, этапов планирования комплекса коммуникаций. методов формирования бюджета на коммуникации, основ переговорного процесса. 		Неудовлетворительно (Не зачтено)

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
Дискуссия		2 – 5
Эссе		2 – 5
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)		отлично хорошо
Итого за семестр зачет с оценкой		удовлетворительно неудовлетворительно

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- групповые дискуссии;
- преподавание дисциплины на основе результатов научных исследований;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При

необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малый Калужский переулок, дом 1, строение 3, ауд.1453	
аудитории для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор, – экран
аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, по практической подготовке, групповых и индивидуальных консультаций	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор, – экран
<i>и т.д.</i>	...
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс. Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с

	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	А.Я. Кибанов	Основы управления персоналом	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=363636	-
2	О.С. Чуланова	Технологии кадрового менеджмента	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2021	https://znanium.com/catalog/document?id=375611	-
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	О.В. Балашов	Основы теории управления	Учебное пособие	М.: Вузовский учебник	2019	https://znanium.com/catalog/document?id=355045	-
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры, протокол №1 от 28.08.2018	2018	ЭИОС	-

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.		
3.		
4.		
5.		

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры