

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Управление человеческими ресурсами в сервисных организациях

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Михайлов Ф.Б. (кафедра управления человеческими ресурсами, Институт управления, экономики и финансов), FBMIhajlov@kpfu.ru

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Знать структуру и принципы функционирования системы управления персоналом, современные кадровые технологии.

Базовый уровень: Знает источники и способы привлечения персонала; технологии отбора, адаптации и стимулирования персонала.

Продвинутый уровень: Знает подходы к формированию системы управления персоналом, сущность современных кадровых технологий.

Высокий уровень: Знает уверенно структуру и принципы функционирования системы управления персоналом, современные кадровые технологии.

Должен уметь:

Уметь применять кадровые технологии в практике управления персоналом организации.

Базовый уровень: Умеет применять на практике отдельные методы управления персоналом: найм, увольнение, мотивация и стимулирование персонал.

Продвинутый уровень: Умеет принимать решения по развитию, оценке персонала, определять количественную потребность в персонале.

Высокий уровень: Умеет выбирать эффективные кадровые технологии при принятии управленческих решений.

Должен владеть:

Владеть системным подходом к разработке и реализации стратегии управления человеческими ресурсами.

Базовый уровень: Использует отдельные инструменты реализации стратегии управления человеческими ресурсами.

Продвинутый уровень: Владеет навыками разработки стратегии управления человеческими ресурсами и применяет их на практике.

Высокий уровень: Владеет системным подходом к разработке и реализации стратегии управления человеческими ресурсами.

Должен демонстрировать способность и готовность:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

применять теоретические знания при решении практических задач и для достижения поставленных перед организацией целей для повышения ее конкурентоспособности;

выбирать наиболее эффективные инструментарий и методы для управления развитием человеческого капитала;

применять существующие методики для оценки человеческого капитала, для оценки экономической эффективности системы управления развитием.

Студент должен демонстрировать знания и умения сформированные в рамках изучения базовых дисциплин управления и экономики.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.13 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис недвижимости)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 80 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой в 3 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретико-методологические основы управления человеческими ресурсами экономических систем разного уровня	3	8	8	0	18
2.	Тема 2. Методологический инструментарий управления человеческими ресурсами организации	3	8	8	0	18
5.	Тема 5. Аудит человеческих ресурсов	3	8	8	0	24
6.	Тема 6. Развитие человеческих ресурсов организации	3	8	8	0	20
	Итого		32	32	0	80

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Теоретико-методологические основы управления человеческими ресурсами экономических систем разного уровня

Темпы модернизации экономики страны и каждой ее отрасли в отдельности, предусматривающие радикальные научно-технические, технологические и структурные изменения, зависят, в первую очередь, от человеческого капитала. Подготовка к практическим занятиям, разбор вопросов для самостоятельного изучения, написание эссе по представленной тематике. Выступление с докладом по написанному эссе, защита эссе перед преподавателем. Ответы на практических занятиях, написание контрольной работы по рассматриваемой тематике

##### Тема 2. Методологический инструментарий управления человеческими ресурсами организации

Т Для того чтобы управлять современным ресурсным потенциалом субъектов хозяйствования сегодня необходим уже иной уровень человеческого капитала. По мере экономического развития общества требования ко всем его компонентам постоянно усложняются. Вот почему в современных условиях развития экономики возрастает значимость теории человеческого капитала и осмысления многих её положений с позиции системного подхода.

##### Тема 5. Аудит человеческих ресурсов

Важным конкурентным преимуществом организации является человеческий капитал. Современный человеческий капитал как фактор развития общества формируется за счет инвестиций в воспитание, образование, здоровье, знания, предпринимательскую способность, информационное обеспечение, безопасность и экономическую свободу населения, а также в науку, культуру и искусство. Человеческий капитал входит в состав ключевых факторов ведения бизнеса, наряду с финансами и информационными технологиями.

##### Тема 6. Развитие человеческих ресурсов организации

Человеческий капитал входит в состав ключевых факторов ведения бизнеса, наряду с финансами и информационными технологиями.

1. Что такое аудит персонала?

2. Каковы цели и объект аудита персонала?

3. Назовите основные типы аудита персонала.
4. Каково содержание аудита функций управления персоналом?
5. В чём заключается аудит кадрового потенциала организации?

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

### **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Журнал Управление персоналом - [www.top-personal.ru/](http://www.top-personal.ru/)

официальный сайт Международной организации труда - <http://www.ilo.ru>

Экономика труда - <http://laboureconomics.ru/>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В соответствии с программой перед прослушиванием лекции необходимо просмотреть предварительно информацию по рассматриваемой теме. Присутствие на лекции обязательно. После лекции необходимо разобрать все рассмотренные вопросы, перечитать конспект, подготовить вопросы к практическому занятию по уточнению понятий, методов и материалов лекции.
практические занятия	Подготовка к практическому занятию предполагает разбор лекционного материала по соответствующей теме. Если указаны вопросы для рассмотрения на практическом занятии, то необходимо их разобрать, отметить для себя все непонятные моменты для последующего уточнения у преподавателя. Подготовка эссе и к контрольным работам предполагает предварительное изучение лекционного материала.
самостоятельная работа	Разбор тем в соответствии с программой курса, работа с литературными источниками, интернетом. Нахождение статистики подтверждающей или опровергающей представленные теоретические концепции. Подготовка к лекционным занятиям, практическим занятиям, контрольным работам. Работа в рамках научного сообщества кафедры.
зачет с оценкой	Экзамен предполагает знание всего материала пройденного на лекциях, практических занятиях, изученного в рамках самостоятельной работы по указанным заранее темам. Экзамен проводится в письменной форме в установленное время. Результаты экзамена объявляются в день экзамена. С каждым студентом проводится разбор его экзаменационной работы.

### 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

### 12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.13 Управление человеческими ресурсами в сервисных  
организациях

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис  
Профиль подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2018

**Основная литература:**

1. Зайцева, Т. В. Управление развитием человеческих ресурсов: Монография / Т.В. Зайцева. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 128 с. (Научная мысль). ISBN 978-5-16-005596-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/304426> (дата обращения: 19.04.2018).
2. Аксенова, Е. А. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2017. - 560 с. - ISBN 978-5-238-00290-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028879> (дата обращения: 19.04.2018).
3. Зайцева, Т. В. Управление персоналом: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - Москва : ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-8199-0262-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/416128> (дата обращения: 19.04.2018).
4. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Министерство образования и науки РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 447 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005112-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/426081> (дата обращения: 19.04.2018).
5. Дементьева, А. Г. Управление персоналом: Учебник / А.Г. Дементьева, М.И. Соколова; Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД России. - Москва : Магистр, 2011. - 287 с. ISBN 978-5-9776-0072-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/246967> (дата обращения: 19.04.2018).
6. Алавердов, А. Р. Управление персоналом : учеб. пособие / А. Р. Алавердов, Е. О. Куроедова, О. В. Нестерова [ и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - (Сдаем госэкзамен). - ISBN 978-5-4257-0143-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451378> (дата обращения: 19.04.2018).
7. Трудовой кодекс Российской Федерации (с изменениями, вступающими в силу с 1-го сентября 2017 года): Справочник - Ставрополь:Энтропос, 2017. - 324 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1004211> (дата обращения: 19.04.2018).

**Дополнительная литература:**

1. Бычков, В. П. Управление персоналом: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 237 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005305-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/319107> (дата обращения: 19.04.2018).
2. Невеев, А. Б. Тренинг в организации: Учебное пособие / А.Б. Невеев. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 256 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-005660-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/319549> (дата обращения: 19.04.2018).
3. Дейнека, А. В. Управление персоналом : учебник / А. В. Дейнека. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 292 с. - ISBN 978-5-394-40197-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093701> (дата обращения: 19.04.2018).
4. Бухалков, М. И. Управление персоналом.: Учебник / М.И. Бухалков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2012. - 400 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003112-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/337769> (дата обращения: 19.04.2018).



Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.13 Управление человеческими ресурсами в сервисных  
организациях

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.