

Министерство образования и науки Республики Казахстан  
Карагандинский государственный технический университет

**«Утверждаю»**  
**Председатель Ученого Совета,**  
**ректор, академик НАН РК**  
\_\_\_\_\_ **Газалиев А.М.**  
**« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.**

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА  
( SYLLABUS)**

Дисциплина UP 2212 «Управление персоналом»

Модуль UPKS 21 «Управление персоналом культуры сервиса»

Специальность 5B051100 – «Маркетинг»

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра «Организация производства»

2014

### **Предисловие**

Программа обучения по дисциплине \_\_\_\_\_ для студента (syllabus) разработана:  
Проф., д.э.н. Стеблякова Л.П.

Обсуждена на заседании кафедры организации производства

Протокол № 1 от «27» августа 2014 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

Одобрена учебно-методическим советом ФЭМ  
Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

Председатель \_\_\_\_\_  
(подпись)

## Сведения о преподавателе и контактная информация

Стеблякова Л.П. д.э.н., проф. кафедры ОП

Кафедра «Организации производства» находится в 4 корпусе КарГТУ (Б.Мира, 56), аудитория 220, контактный телефон (87212) 56-59-35 (доп. 1998).

### Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	ECTS	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
			количество контактных часов			количество часов СРС	всего часов			
			лекции	практические занятия	Лабораторные занятия					
6	3	5	30	15	-	45	90	45	135	Экзамен

### Характеристика дисциплины

Дисциплина «Управление персоналом в СКС» входит в цикл профилирующих дисциплин как обязательный компонент.

### Цель дисциплины

Дисциплина «Управление персоналом в СКС» ставит целью ознакомить студентов с проблемами управления персоналом, с принципами и технологиями управления персоналом в социально-культурном сервисе, а также возможными ошибками, которые могут возникнуть в процессе управления персоналом предприятия.

### Задачи дисциплины

В результате изучения данной дисциплины студенты должны: иметь представление:

- о теоретических основах функционирования рынка труда и управления персоналом предприятия;
- составляющих системы управления персоналом и кадровой политики предприятия;
- методах управления персоналом и организационных подходах к осуществлению данного процесса;
- методах правильного подбора кадров и осуществления их развития;
- подходах к предупреждению и разрешению конфликтов и споров;

знать:

- структуру и механизм функционирования рынка труда; сущность и типы безработицы; инструменты регулирования рынка труда
- сущность кадрового менеджмента; цели, задачи, концепции, стадии кадрового менеджмента; современные подходы к управлению; принципы,

методы и функции процесса управления персоналом;

- состав функциональных подсистем системы управления персоналом предприятия и их основные функции; факторы, определяющие построение кадровой службы на предприятии;
- основные направления кадровой политики предприятия, основные требования, предъявляемые к кадровой политике;
- методики набора, отбора и приема персонала в сфере социально-культурного сервиса;
- аспекты формирования и использования трудового потенциала предприятия социально-культурной сферы, развития трудового потенциала предприятия;
- подходы к оценке эффективности управления персоналом;
- этические нормы управления персоналом в социально-культурном сервисе и возможности их использования;

уметь:

- проводить анализ и давать оценку существующей системе управления персоналом предприятия;
- разрабатывать рациональную структуру кадровой службы; определять оптимальную численность работников аппарата управления;
- своевременно принимать обоснованные и компетентные решения, касающиеся управления персоналом на предприятии;
- вовремя проявлять предприимчивость, владеть ситуацией на рынке труда, проявлять инициативу и активно перераспределять трудовые ресурсы фирмы в наиболее выгодные сферы деятельности;
- эффективно использовать человеческие ресурсы;

приобрести практические навыки:

- планирования персонала;
- набора, отбора и приема кадров, оценки результативности труда работников;
- численной адаптации персонала к потребностям производства, адаптации работника на производстве;
- подготовки и переподготовки кадров, повышения их квалификации;
- планирования карьеры сотрудников фирмы, их профессионального и административного роста;
- разработки системы мотивации эффективной деятельности;
- обоснования структуры доходов, степени их дифференциации, проектирования систем оплаты труда;
- профилактики и ликвидации конфликтов.

### **Пререквизиты**

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин: MenSKS 2202 «Менеджмент в СКС».

### **Постреквизиты:**

Знания, полученные при изучении дисциплины «Управление рисками», используются при освоении следующих дисциплин: EADP 4217

«Экономический анализ деятельности предприятия».

**Тематический план дисциплины**

Наименование раздела (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1. Введение. Эффективное управление и организация персонала	4	2		6	6
2. Цели и миссия организации. Организационная структура и персонал	2	2		4	4
3. Кадровая политика и кадровое планирование	4	2		6	6
4. Набор (сбор), отбор (выбор) и прием персонала	4	2		6	6
5. Развитие персонала. Методы обучения персонала. Оценка персонала	4	2		6	6
6. Мотивирование персонала	4	2		6	6
7. Кадровое делопроизводство	2	1		2	2
8. Психология и социология человека. Разрешение конфликтов и споров	4	1		6	6
9. Методы управления персоналом	2	1		3	3
ИТОГО:	30	15		45	45

**Перечень практических (семинарских) занятий**

1. Социально-культурный сервис как объект управления.
2. Методика управления персоналом. Управление и контроль труда.
3. Структура и формы управления организации социально-культурного сервиса.
4. Функции, методика и стиль управления.
5. Управление трудовыми процессами.
6. Кадровая служба социально-культурного сервиса.
7. Требования, предъявляемые менеджеру.
8. Создание рабочего коллектива.
9. Планирование персонала.
10. Рынок труда.
11. Власть и личное влияние.
12. Культура управления трудом.
13. Качественное обслуживание как объект управления.
14. Конфликт.
15. Методы управления.

## Тематический план самостоятельной работы обучающегося с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание занятия	Рекомендуемая литература
1. Природа конфликта в организации	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[1], [3], [6]
2. Управление конфликтной ситуацией	Углубление знаний по данной теме, проверка знаний	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[1], [11]
3. Определение влияния стратегических целей организации на отдельные ее подразделения	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[2], [4], [7], [8]
4. Определение будущих потребностей	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]
5. Методы прогнозирования кадровых потребностей	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]
6. Методы отбора кадров	Углубление знаний по данной теме, проверка знаний	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]
7. Тестирование при приеме на работу	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[2], [4], [5], [9], [13], [14]
8. Повышение квалификации персонала	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[2], [4], [5], [9], [13], [14]
9. Роль мотивации в повышении квалификации	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]

			упражнения	
10. Определение предмета процесса кадрового планирования	Углубление знаний по данной теме, проверка знаний	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]
11. Проблема интеграции кадрового планирования в планы организации	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[2], [4], [5], [9], [13], [14]
12. Принципы управления персоналом	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[2], [4], [5], [9], [13], [14]
13. Методы управления персоналом	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]
14. Принципы подбора персонала	Углубление знаний по данной теме, проверка знаний	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[3], [9], [10], [13], [14]
15. Зарубежный опыт управления персоналом и его адаптация в условиях Казахстана	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения	[2], [4], [5], [9], [13], [14]

### **Темы контрольных заданий для СРС**

1. Система управления персоналом; сущность, понятие и подходы.
2. Структура и задачи системы управления персоналом.
3. Принципы построения системы управления персоналом.
4. Определение влияния стратегических целей организации на отдельные ее подразделения.
5. Определение будущих потребностей.
6. Методы прогнозирования кадровых потребностей.
7. Мотивационные определения.
8. Цели управления персоналом.
9. Управление персоналом в индустрии туризма.
10. Требования к служащим сферы гостеприимства.
11. Понятие власти и влияния.
12. Способы влияния.
13. Поступление на предприятия работников.
14. Текучесть кадров.

15. Стил ь обслуживания клиентов в гостинице.

### **Критерии оценки знаний студентов**

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100%.

### **График выполнения и сдачи заданий по дисциплине**

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи	Баллы
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[1,2,3,4,5,6,7,8,9,12,17,18]	В течение семестра	Текущий	еженедельно	20
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы практических занятий.	В течение семестра	Текущий	еженедельно	10
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	еженедельно	10
Тестовый опрос (2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций. Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя	20
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часа	Итоговый	В период сессии	40
Итого						100

### **Политика и процедуры**

При изучении дисциплины «Управление персоналом в СКС» прошу соблюдать следующие правила:

- 1 Не опаздывать на занятия.
- 2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
- 3 В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
- 4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.



5 Пропущенные практические и лабораторные занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

### **Список основной литературы**

1. Абчук В.А. Директорский «хлеб»: Занимательно об управлении. – Л.: Лениздат, 1991.-208с.
2. Авдулов П.В., Гжизман Э.И., Кутузов В.А. и др. Экономико-математических методы и модели для руководителя. – М.: Экономика, 1984.-232с.
3. Адамецки К. О науке организации: (Избранные произведения)/ Пер. С польск.-М.: Экономика, 1972. – 191 с.
4. Айзенберг М.Н. Менеджмент рекламы. – М.: ТОО «ИнтелТех», Общество «Знание» России, 1993.-80с.
5. Акоф Р., Сасиени М. Основы исследования операций / пер. С англ. – М.: Мир, 1971. -534с.
6. Алексеев А.А., Громова Л.А. Психометрия для менеджеров. – Л.: Знание, 1991.-175с.
7. Алешина И.В. Паблик Рилейшнз для менеджеров и маркетологов. – М.:Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ», Издательство «ГНОМ-ПРЕСС»,1997.-256с.
8. Андреев В.И. Саморазвитие менеджера. – М.: Народное образование, 1995.-160с.
9. Ансофф И. Стратегическое управление. / пер. С англ. –М.:Экономика, 1989. -519с.
- 10.Атаймичук Г.В. Теория государственного управления: Курс лекций.- М.: Юридическая литература, 1997.-400с.
- 11.Аунапу Ф.Ф. Научные методы принятия решений в практике управления производством. – М.: Экономика, 1974.-134с.
- 12.Афанасьев В.Г. Научное управление обществом. –М.: Политиздат, 1973.-390с.
- 13.Багриновский К.А. Модели и методы экономической кибернетики. – М.: Экономика, 1971.-206с.
- 14.Базарова Г.В.Финансовый механизм управления промышленностью (в условиях экономического эксперимента),-МЛ Финансы и статистика, 1985, -144с.
- 15.Балабанов И.Т. Основы финансового менеджмента. Как управлять капиталом? – М.: Финансы и статистика, 1994.-384с.
- 16.Балабанов И.Т. Финансовый менеджмент: Учебник – М.: Финансы и статистика, 1994. – 224 с.
- 17.Балабанов И.Т. Риск-менеджмент,-М.:Финансы и статистика, 1996.-192с.
- 18.Барабашев Г.В. Местное самоуправление, - М.: Издательство МГУ, 1996,-352с.
- 19.Баумоль У. Экономическая теория и исследование операций /пер. С англ. –М.: Прогресс, 1965-496с.

20. Бачурип А.В. Экономические методы в системе управления. –М.: Мысль, 1988.-112с.
21. Бигель Дж. Управление производством. Количественный подход / пер. с англ. –М.: Мир, 1973.-304с.
22. Бир С. Кибернетика и управление производством / пер. с англ. – М.: Физматгиз, 1963. -275с.
23. Бирман А.М. Некоторые проблемы науки об управлении народным хозяйством. М.: Экономика, 1965.-86с.
24. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник. -3-е изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ, 2000. -501С.
25. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: пер. с англ. – М. Дело, 1992 Ч.У.

#### **Список дополнительной литературы**

1. Маркова В.Д, Маркетинг услуг. М.: Финансы и статистика, 1996
2. Бартенев С.А. Экономические теории и школы. М.: БЕК, 1996.
3. Бовыкин В.И. Новый менеджмент: Управление предприятиями на уровне высших стандартов: теория и практика эффективного управления. М.: Экономика, 1997.
4. Дейян А. Реклама. М.: Прогресс, 1994
5. Долан Э.Дж. Микроэкономика. СПб.: АО СПб, 1994.
6. Жданов С.А. Экономические модели и методы в управлении. М.: Изд-во «Дело и Сервис», 1998.
7. Горчаков А.А., Орлова К.В. Компьютерные экономико-математические модели. М.: Компьютер, ЮНИТИ, 1995.
8. Дейян А., Троячек Анна и Лоик. Стимулирование сбыта и реклама на месте продажи. М.: Прогресс, 1994.
9. Товары и услуги: Проблемы управления. А.В. Орлов, А.И. Уралов

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА  
(SYLLABUS)**

Дисциплина UPSKS 3304 – «Управление персоналом в СКС»

Модуль UPSKS 35 – «Управление персоналом в СКС»

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004.

Подписано к печати \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Формат 90x60/16. Тираж \_\_\_\_\_ экз.

Объем \_\_\_ уч. изд. л. Заказ № \_\_\_\_\_ Цена договорная

---

100027. Издательство КарГТУ, Караганда, Бульвар Мира, 56