

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский  
политехнический университет**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

  
\_\_\_\_\_ Н.В.Лобов

« 09 » декабря 20 19 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Дисциплина:** Управление персоналом в автомобильном сервисе  
(наименование)

**Форма обучения:** очная  
(очная/очно-заочная/заочная)

**Уровень высшего образования:** магистратура  
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

**Общая трудоёмкость:** 144 (4)  
(часы (ЗЕ))

**Направление подготовки:** 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов  
(код и наименование направления)

**Направленность:** Управление производством автомобильного сервиса  
(наименование образовательной программы)

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели и задачи дисциплины

Формирование комплекса знаний, умений и навыков по управлению трудовыми ресурсами автомобильного сервиса

### 1.2. Изучаемые объекты дисциплины

Предприятия автомобильного сервиса;  
процессы кадрового менеджмента на предприятиях сервисному обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

### 1.3. Входные требования

Не предусмотрены

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-2.2	ИД-1ПК-2.2	методы и особенности обучения персонала; показатели эффективности процесса оценки; методическое и нормативно-правовое обеспечение оценки персонала.	Знает принципы взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских договоров; методы и особенности обучения персонала	Собеседование
ПК-2.2	ИД-2ПК-2.2	формировать требования к компетентности персонала; разрабатывать показатели оценки персонала по различным моделям.	Умеет формировать требования к техническому оснащению сервисного центра и к компетентности персонала;	Отчёт по практическому занятию
ПК-2.2	ИД-3ПК-2.2	навыки разработки требований к компетентности персонала; разрабатывать показатели оценки персонала по различным моделям	Владеет навыками разработки требований к техническому оснащению сервисного центра и к компетентности персонала	Экзамен
ПК-2.4	ИД-1ПК-2.4	методы оценки кандидатов; модели оценки персонала: оценка управления по целям, оценка по достигнутым результатам, оценка по компетенциям;	Знает методы принятия управленческих решений; методы управления персоналом;	Собеседование

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-2.4	ИД-2ПК-2.4	управлять коллективом; контролировать работу производственного персонала; разрабатывать показатели оценки профессиональных, деловых и личностных качеств персонала автомобильного сервиса;	Умеет управлять коллективом; контролировать работу производственного персонала;	Отчёт по практическому занятию
ПК-2.4	ИД-3ПК-2.4	навыки организации работы производственного персонала; разработки показателей оценки профессиональных, деловых и личностных качеств персонала автомобильного сервиса;	Владеет навыками организации работы производственного персонала;	Экзамен

### 3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	54	54	
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)	18	18	
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	32	32	
- контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4	
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	54	54	
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен	36	36	
Дифференцированный зачет			
Зачет			
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	144	144	

#### 4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
3-й семестр				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Основы кадровой политики автомобильного сервиса.	6	0	10	18
<p>Раздел 1. Понятия и общие принципы кадровой политики автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 1. Понятие кадровой политики автомобильного сервиса и ее роль в оказании услуг по обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Основные методические документы и стандарты кадрового менеджмента автомобильного сервиса. Системы управления персоналом автомобильного сервиса. Влияние мощности и специализации станции на качественное и специализированное обеспечение персоналом. Ведение кадровой документации. Анализ движения персонала в автомобильном сервисе.</p> <p>Тема 2. Разработка кадровой политики автомобильного сервиса. Основные направления формирования кадровой политики автомобильного сервиса. Типы кадровой политики: активная, пассивная, реактивная, превентивная. Ситуационные кадровые стратегии.</p> <p>Раздел 2. Управление человеческими ресурсами в автомобильном сервисе.</p> <p>Тема 3. Принципы и основы построения организационных структур предприятий автомобильного сервиса. Требования к организационным структурам управления на предприятиях автосервиса. Подходы к изучению и проектированию организационных структур.</p> <p>Тема 4. Планирование персонала на предприятиях автомобильного сервиса. Функции по управлению формированием и подготовкой кадрового состава автомобильного сервиса. Факторы, влияющие на планирование потребности в кадрах автомобильного сервиса. Состав и структура кадрового состава. Методы планирования потребности в кадрах.</p> <p>Раздел 3. Персонал предприятий автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 5. Организация труда предприятий автомобильного сервиса. Функции подразделений автомобильного сервиса. Разработка должностных инструкций и квалификационных требований основных категорий персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 6. Аутсорсинг и аутстаффинг персонала автомобильного сервиса. Эффективность и надежность работы персонала. Коэффициенты использования персонала, загрузки</p>				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
и участия. Основные функции менеджера по персоналу автомобильного сервиса. Аутсорсинг и аутстаффинг персонала.				
Процессы и технологии управления персоналом автомобильного сервиса.	6	0	10	18
Раздел 4. Технологии формирования персонала автомобильного сервиса. Тема 7. Подбор и отбор персонала автомобильного сервиса. Подбор персонала: внешний и внутренний. Этапы процесса отбора и подбора персонала. Методы оценки кандидатов. Тема 8. Система адаптации новых сотрудников. Введение в работу новых сотрудников автомобильного сервиса. Введение в работу различных категорий сотрудников автомобильного сервиса. Организация сопровождения в период испытательного срока.. Понятие испытательного периода и оценка его результатов. Тема 9. Высвобождение персонала автомобильного сервиса. Понятие высвобождения персонала и классификация видов высвобождения. Управление процессом высвобождением персонала. Практика высвобождения в зарубежных предприятиях автомобильного сервиса. Раздел 5. Процесс управления эффективностью трудовыми ресурсами автомобильного сервиса. Тема 10. Оценка работы персонала автомобильного сервиса. Понятие, место и роль оценки персонала в системе управления человеческими ресурсами. Организация оценки персонала в автомобильном сервисе. Оценка профессиональных, деловых и личностных качеств персонала автомобильного сервиса. Тема 11. Модели оценки персонала автомобильного сервиса. Модели оценки персонала: оценка управления по целям, оценка по достигнутым результатам, оценка по компетенциям. Показатели эффективности процесса оценки.				
Технологии управления развитием и мотивацией персонала автомобильного сервиса.	6	0	12	18
Раздел 6. Обучение персонала автомобильного сервиса. Тема 12. Система обучения персонала автомобильного сервиса. Система обучения персонала автомобильного сервиса: цели, задачи. Виды обучения персонала. Методы обучения персонала автомобильного				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
<p>сервиса.</p> <p>Тема 13. Процесс обучения персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Обоснование и расчет потребности в обучении, повышения квалификации и переподготовки персонала автомобильного сервиса. Методическое, нормативно-правовое и информационное обеспечение процесса обучения персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 14. Функции и состав подразделений по обучению, повышению квалификации и переподготовки персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Функции и состав подразделений по обучению, повышению квалификации и переподготовки персонала автомобильного сервиса. Учебные центры: цели и задачи, структура, функции.</p> <p>Раздел 7. Развитие персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 15. Продвижение персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Понятие карьеры. Социально-экономическое содержание, классификация типов, особенности, факторы развития карьеры.</p> <p>Тема 16. Технологии формирования и развития карьерным ростом персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Зарубежный опыт управления карьерой предприятий автомобильного сервиса. Кадровый резерв автомобильного сервиса. Разработка мероприятий по организации карьеры персонала.</p> <p>Раздел 8. Мотивация персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 17. Цели и способы мотивации трудовой деятельности персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Понятие, объект, субъект мотивационной деятельности. Структура и составляющие мотивации персонала автомобильного сервиса. Организация трудовой деятельности, вовлечение в процесс принятия решений, оценка персонала, забота о персонале, организация рабочего места, регулирование рабочего времени.</p> <p>Тема 18. Стимулирование трудовой деятельности персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Характеристики стимулирования: содержание, уровень, пороговое значение, временные факторы. Моральное и материальное стимулирование.</p> <p>Тема 19. Система управления мотивацией персонала автомобильного сервиса.</p> <p>Система управления мотивацией: цели, задачи, функции. Система управления мотивацией как</p>				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
составная часть управления персоналом. Принципы управления мотивацией. Тема 20. Организация управлением мотивацией и стимулированием трудовой деятельности персонала автомобильного сервиса. Принципы организации управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности персонала автомобильного сервиса. Уровни управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности: личный, групповой, общеорганизационный.				
ИТОГО по 3-му семестру	18	0	32	54
ИТОГО по дисциплине	18	0	32	54

### Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Планирование потребности в кадрах автомобильного сервиса
2	Разработка показателей оценки профессиональных, деловых и личностных качеств персонала автомобильного сервиса
3	Обработка фотографии рабочего дня и составление плана мероприятий по повышению эффективности работы
4	Разработка показателей оценки персонала по модели управления по целям. Показатели эффективности процесса оценки
5	Разработка показателей оценки персонала по модели достигнутых результатов. Показатели эффективности процесса оценки
6	Разработка показателей оценки персонала по компетентностной модели. Показатели эффективности процесса оценки
7	Разработка программы обучения персонала автомобильного сервиса
8	Разработка матрицы карьерного развития сотрудника автомобильного сервиса
9	Разработка показателей оценки профессиональных, деловых и личностных качеств персонала автомобильного сервиса
10	Формирование кадрового резерва автомобильного сервиса
11	Оценка эффективности управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности персонала автомобильного сервиса

## 5. Организационно-педагогические условия

### 5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

### 5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

## 6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
<b>1. Основная литература</b>		
1	Ловчева М. В. Управление персоналом: теория и практика. Делопроизводство в кадровой службе : учебно-практическое пособие / М. В. Ловчева, Е. Н. Галкина, Е. В. Гурова. - Москва: РГ-Пресс, Проспект, 2019.	5
2	Управление персоналом: теория и практика. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебно-практическое пособие / А. Я. Кибанов [и др.]. - Москва: Проспект, 2015.	1
<b>2. Дополнительная литература</b>		
<b>2.1. Учебные и научные издания</b>		
1	Беляцкий Н. П. Менеджмент: Деловая карьера / Н. П. Беляцкий. - Минск: Вышэйш. шк., 2001.	4

2	Пестриков С. А. Экономика отрасли и предприятия : учебно-методическое пособие / С. А. Пестриков. - Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2018.	30
3	Управление персоналом : учебник / Т. П. Вернигорова [и др.]. - М.: Изд-во РАГС, 2008.	15
4	Щур Д.Л. Кадры предприятия. 300 образцов должностных инструкций : Практ. пособие / Д.Л.Щур,Л.В.Труханович. - М.: ДИС, 2003.	3
<b>2.2. Периодические издания</b>		
	Не используется	
<b>2.3. Нормативно-технические издания</b>		
	Не используется	
<b>3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины</b>		
	Не используется	
<b>4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента</b>		
1	Управление персоналом : учебник для вузов / Е. А. Аксенова [и др.]. - М.: ЮНИТИ, 2007.	33

## 6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Д. Л. Хазанова Бизнес-ориентированное управление персоналом : Учебное пособие / Д. Л. Хазанова. - Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. – 101с.	<a href="http://elib.pstu.ru/vufind/Record/iprbooks88795">http://elib.pstu.ru/vufind/Record/iprbooks88795</a>	сеть Интернет; свободный доступ

## 6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Microsoft Office Visio Professional 2016 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)

#### **6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	<a href="http://lib.pstu.ru/">http://lib.pstu.ru/</a>
Электронно-библиотечная система Лань	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

#### **7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	Проектор, ноутбук	1
Практическое занятие	Проектор, ноутбук	1

#### **8. Фонд оценочных средств дисциплины**

Описан в отдельном документе
------------------------------