

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 27 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

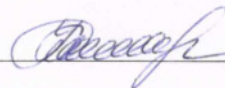
канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории



Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных ПК-2.1 и общепрофессиональных ОПК-2 компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Кадровый сервис и организационно-правовой консалтинг».

Основная цель курса «Управление персоналом на предприятиях сервиса» заключается в формировании у студентов общепрофессиональных и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Задачами дисциплины является:

формирование знаний о современных концептуальных подходах к управлению на основе этики;

формирование социально-личностных компетенций, состоящих в воспитании культуры продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувства ответственности за принятые решения, креативность;

понимание возможности своей профессиональной деятельности для формирования толерантности, гражданского патриотизма.

усвоение студентами сущности моральных требований, предъявляемых к работникам;

овладение практическими навыками составления этического кодекса работника;

изучение роли этики для повышения эффективности управленческой деятельности;

приобретение навыков по научному обоснованию и исследованию происходящих в жизни реальных нравственных процессов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях сервиса» относится к части формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.07).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

методов социального взаимодействия;

цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса

умения:

применять принципы социального взаимодействия;

формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса

навыки:

социального взаимодействия

постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Рынок труда и занятость в сфере услуг», и служит основой для изучения следующих дисциплин «Организационно-управленческая практика», «Преддипломная практика».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2.1. Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда	ПК-2.1. Способен формировать и развивать команду, мотивировать сотрудников и создавать благоприятный климат в коллективе	знать: методы социального взаимодействия. уметь: применять принципы социального взаимодействия. владеть: практическими навыками социального взаимодействия.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	42	8
Лекции	28	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	14	4
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	30	64
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 7

Тема 1. Человеческие ресурсы как объект управления.

1. Сущность и особенности управления организацией. 2.Современные концепции управления человеческими ресурсами. 3. Понятия «кадры», «персонал», «человеческие ресурсы» 4. Роль человеческих ресурсов. 5 Сущность и цели управления персоналом

Тема 2. Численность и структура персонала.

1. Численность персонала. Структура персонала.

Тема 3. Службы персонала и их функции.

1. Роль и место кадровой службы в системе управления персоналом. 2. Организационная структура системы управления персоналом. 3.Совершенствование деятельности кадровых служб в работе с персоналом организации.

Тема 4. Лидерство в организации.

1. Общее представление о лидерстве и особенностях организационного лидерства 2. Функции организационного лидера 3. Виды власти организационного лидера.

Тема 5. Управление поведением персонала.

1. Понятие, предмет, основные элементы организационного поведения. 2.Факторы формирования организационного поведения. 3. Модели поведения работников в процессе труда 4. Факторы формирования группового поведения работников в процессе труда 5. Управление поведением работников в процессе труда. 6. Управление деловым поведением персонала в организации

Тема 6. Практика поощрения.

1.Понятие стимула, стимулирования, виды стимулов 2. Стимулирование и мотивация: общее и различия 3. Система материального стимулирования труда и ее элементы 4. Система нематериального стимулирования труда и ее элементы 5. Методика построения системы мотивации и стимулирования труда наемных работников

Тема 7. Управленческие конфликты.

1. Природа конфликтов на предприятии, их виды и значение 2. Типы конфликтов 3. Причины конфликтов 4. Управление конфликтной ситуацией 5. Причина и природа стресса

Тема 8. Развитие персонала.

1. Понятие, цели и задачи профессионального развития персонала. 2. Мероприятия (формы и методы) профессионального развития персонала.

Тема 9. Адаптация персонала.

1. Понятие и классификация адаптации персонала. 2. Характеристика этапов процесса адаптации персонала. 3. Методы и способы успешной адаптации персонала.

Тема 10. Аттестация персонала.

1. Понятие и цели аттестации персонала 2. Методы аттестации персонала 3.Процедура проведения аттестации

Тема 11. Стратегия и тактика работы с подчиненными.

1.Методы руководства подчиненными. 2. Прямое воздействие на подчиненных. 3. Делегирование прав и ответственности подчиненным 4. Технологии руководства подчиненными

Тема 12. Расторжение трудовых отношений.

1. Основания прекращения и расторжения трудового договора. 2. Особенности расторжения трудового договора по инициативе работодателя. 3. Основания прекращения трудового договора при отсутствии вины работника

Тема 13. Управление деловой карьерой.

1.Понятие и классификация карьеры 2. Условия управления карьерой персонала 3. Технология управления карьерой персонала.

Тема 14. Организационная культура и управление персоналом.

1. Понятие, структура и содержание организационной культуры. 2. Организационная культура с точки зрения сотрудников. 3. Организационная культура с точки зрения менеджеров. 4. Организационная культура и внешняя среда.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Человеческие ресурсы как объект управления.	2	1
2.	Численность и структура персонала.	2	1
3.	Службы персонала и их функции.	2	1
4.	Лидерство в организации.	2	1
5.	Управление поведением персонала.	2	
6.	Практика поощрения.	2	
7.	Управленческие конфликты.	2	
8.	Развитие персонала.	2	
9.	Адаптация персонала.	2	
10.	Аттестация персонала.	2	
11.	Стратегия и тактика работы с подчиненными.	2	
12.	Расторжение трудовых отношений.	2	
13.	Управление деловой карьерой.	2	
14.	Организационная культура и управление персоналом.	2	
Итого:		28	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Человеческие ресурсы как объект управления.	1	1
2.	Численность и структура персонала.	1	1
3.	Службы персонала и их функции.	1	1
4.	Лидерство в организации.	1	1
5.	Управление поведением персонала.	1	
6.	Практика поощрения.	1	
7.	Управленческие конфликты.	1	
8.	Развитие персонала.	1	
9.	Адаптация персонала.	1	
10.	Аттестация персонала.	1	
11.	Стратегия и тактика работы с подчиненными.	1	
12.	Расторжение трудовых отношений.	1	
13.	Управление деловой карьерой.	1	
14.	Организационная культура и управление персоналом.	1	
Итого:		14	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная

				форма
1.	Человеческие ресурсы как объект управления.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
2.	Численность и структура персонала.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
3.	Службы персонала и их функции.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
4.	Лидерство в организации.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
5.	Управление поведением персонала.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
6.	Практика поощрения.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
7.	Управленческие конфликты.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
8.	Развитие персонала.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	5
9.	Адаптация персонала.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	4
10.	Аттестация персонала.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	4
11.	Стратегия и тактика работы с подчиненными.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата,	2	4

		доклада		
12.	Расторжение трудовых отношений.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	2	4
13.	Управление деловой карьерой.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	3	4
14.	Организационная культура и управление персоналом.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	3	4
Итого:			30	64

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Основы управления персоналом: Уч.пос. / А.П.Егоршин - 4 изд.- М.:НИЦ ИНФРА-М,2022-352с.
2. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С.В. Иванова, Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова, О. Жигилий. — М.: Альпина Паблишер, 2020. — 315 с.
3. Управление персоналом: учебник для вузов / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин и др. - 2-е изд., испр и доп. - М : Юрайт, 2022. - 249 с.
4. Управление персоналом. Учебник для вузов Горленко О. А.,Ерохин Д. В., Можаяева Т. П.
5. Управление персоналом орг.: Практик.: Уч.пос. / А.Я.Кибанов - 2 изд. - М.:НИЦ ИНФРА-М,2022 - 365 с.
6. Управление персоналом орг.: Уч. / Под ред. Кибанова А.Я - 4 изд., - М.:НИЦ ИНФРА-М,2021-695с.
7. Управление персоналом организации учебник и практикум для вузов /В.П. Пугачев. - 2-е изд., испр и доп. - М Юрайт, 2022 - 402 с.
8. Управление персоналом организации: Уч. / Под ред. Миневой О.К. - М.:НИЦ ИНФРА-М,2021 - 160 с.
9. Управление персоналом: Уч. / М.И. Бухалков. - 2 изд. - М.: ИНФРА-М, 2022 – 400с.
10. Передерий М.В. Управление персоналом: учебное пособие / М.В. Передерий, В. Е. Романенко; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2015. - 64 с.

б) дополнительная литература:

1. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности ' учебник и практикум для вузов /Т.О- Соломанидина, В Г Соломанидин - 3-е изд.

2. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: Уч./ А.Я.Кибанов - М.: ИНФРА-М, 2023 - 524 с.

3. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536>

4. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А.А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510735>

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird

Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2.1. <i>Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда</i>	Пороговый	знать: методы социального взаимодействия.
Основной		Базовый	уметь: применять принципы социального взаимодействия.
Заключительный		Высокий	владеть: практическими навыками социального взаимодействия.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2.1	Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда	ПК-2.1. Способен формировать и развивать команду, мотивировать сотрудников и создавать благоприятный климат в коллективе	Тема 1. <i>Человеческие ресурсы как объект управления.</i> Тема 2. <i>Численность и структура персонала.</i> Тема 3. <i>Службы персонала и их функции.</i> Тема 4. <i>Лидерство в организации.</i> Тема 5. <i>Управление поведением персонала.</i>	7

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-2.1. Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда ПК-2.1.1. Способен формировать и развивать команду, мотивировать сотрудников и создавать благоприятный климат в коллективе		Знать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. Уметь применять принципы социального взаимодействия. Владеть практическими навыками социального взаимодействия.	Тема 1. <i>Человеческие ресурсы как объект управления.</i> Тема 2. <i>Численность и структура персонала.</i> Тема 3. <i>Службы персонала и их функции.</i> Тема 4. <i>Лидерство в организации.</i> Тема 5. <i>Управление поведением персонала.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной платы или уровня ответственности;
- в) понижение рабочего в должности;
- г) повышение рабочего в должности.

2. Развитие персонала – это:

- а) это система взаимосвязанных действий, которые включают разработку стратегии, процессы прогнозирования и планирования запроса и потребности в персонале, управление профессиональным ростом и карьерой, а также организацию процесса тренинга, обучения, формирование организационной культуры, адаптации;

- б) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- в) обеспечение эффективной управленческой структуры для достижения организационных целей;
- г) все вышеперечисленные варианты ответа верны.

3. Цель развития персонала:

- а) самоактуализация персонала в условиях инновационных процессов;
- б) повышение трудового потенциала работников для решения личных задач и задач в области функционирования и развития организации;
- в) профессиональное воспитание и обучение взрослых;
- г) профориентация и профпросвещение персонала.

4. Категорию «развитие персонала» понимают как:

- а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач;
- б) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- в) обеспечение эффективной управленческой структуры для достижения организационных целей;
- г) все вышеперечисленные варианты ответа верны.

5. Какие возможны программы поддержки развития сотрудника, если он стремится установить и закрепить основу для будущего продвижения?

- а) понижение в должности;
- б) досрочное увольнение;
- в) горизонтальное перемещение, обучение;
- г) все вышеперечисленные варианты ответа верны.

6. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:

- а) обучение по договору учебным центром;
- б) ротацию менеджеров;
- в) делегирование полномочий подчиненному;
- г) формирование резерва кадров на выдвижение.

7. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе):

- а) деловые игры;
- б) ротация;
- в) ученичество и наставничество;
- г) лекция.

8. Какие методы наиболее эффективные для обучения техническим приемам (ремонт несложной бытовой техники, электродвигателей):

- а) инструктаж;
- б) ротация;
- в) ученичество и наставничество;
- г) лекция.

9. Специально сформированная группа работников, по своим качествам соответствующая требованиям, предъявляемым к руководителям определенного ранга, прошедших аттестационный отбор, специальную управленческую подготовку и достигших положительных результатов в производственно-коммерческой деятельности организации:

- а) резерв руководителей на выдвижение;
- б) аттестационная комиссия;
- в) кадровая служба;
- г) кандидаты на увольнение.

10. Какие возможны программы поддержки развития сотрудника, если он стремится установить и закрепить основу для будущего продвижения (при необходимости указать несколько):

- а) понижение в должности;
- б) досрочное увольнение или добровольный выход в отставку;
- в) обучение;
- г) аттестация сотрудника.

11. Методы развития компетенций управленческого персонала определяют...

- а) успешное решение проблем;
- б) ускорение процессов развития руководителей;
- в) тенденции движения к поставленной цели;
- г) все ответы верные.

12. Методы развития управленческого персонала нацелены на...

- а) совершенствование знаний персонала в профессиональной деятельности;
- б) активизацию поведенческих аспектов;
- в) активизацию умений и навыков сотрудников;
- г) все ответы верные.

13. Карьера – это:

- а) отношения между предпринимателями
- б) процесс профессионального роста человека
- в) система общественного труда
- г) все ответы верные.

14. От чего не зависит реализация плана развития карьеры:

- а) погодных условий
- б) заметного положения в организации
- в) эффективного партнерства с руководителем
- г) все ответы верные.

15. Управление развитием персонала в нужном для организации направлении, характеризующееся составлением плана продвижения работника называется:

- а) развитие персонала
- б) развитие карьеры
- в) планирование карьеры
- г) все ответы верные.

16. Функциональный подход к управлению персоналом — это:

- а) Совокупность основных функций и направлений кадровой работы.
- б) Совокупность функциональных служб, выполняющих функции по управлению персоналом
- в) доведение до работников функций, предусмотренных должностными инструкциями.
- г) Самостоятельное направление в системе менеджмента предприятия.

17. Организационный подход к управлению персоналом — это:

- а) Совокупность функциональных служб, выполняющих функции по управлению персоналом
- б) Совокупность основных функций и направлений кадровой работы.
- в) Организация работы персонала предприятия.
- г) Самостоятельное направление в системе менеджмента предприятия.

18. Органическая организационная культура предполагает, что:

- а) На предприятии наблюдается высокий уровень групповой сплоченности.
- б) ответственность не приписывается работникам, а принимается ими по желанию.
- в) Организационная культура предприятия должна контролировать желания работников и максимально нейтрализовать возможные непредвиденные действия.
- г) Все ответы верны.

19. Сущность управления человеческими ресурсами заключается в том, что:

- а) Люди рассматриваются как достояние компании в конкурентной борьбе.
- б) наблюдается перенос технократического подхода на практике организации производственных и трудовых процессов.
- в) наблюдается повышение предпринимательской активности персонала.
- г) Все ответы не являются верными.

20. Различия между закрытой и открытой кадровой политикой существуют при:

- а) Наборе, адаптации, обучении, продвижении, мотивации и стимулирования персонала.
- б) Выборе системы оплаты труда и вознаграждения персонала.
- в) взыскания за нарушение трудовой дисциплины и жалобах на отдельных рабочих.
- г) Освобождении персонала.

21. На стадии формирования организации управления персоналом направлены на:

- а) разработку системы управления персоналом.
- б) Привлечение дополнительного персонала.
- в) Исключение возможности увеличения расходов на оплату труда.
- г) Организацию освобождения персонала.

21. При адаптации персонала к возможным изменениям в работе предприятия на стадии стабилизации кадровая служба применяет:

- а) Все ответы верны.
- б) Система переговоров и соглашений для убеждения персонала в необходимости перемен.
- в) Привлечение работников к реализации конкретного инновационного проекта.
- г) Меры явного и скрытого воздействия (санкции, наказания).

22. В системе мотивации и стимулирования при закрытой кадровой политике для персонала более значимыми являются:

- а) гарантии (удовлетворение потребности в стабильности, безопасности с учетом социального статуса работника).
- б) Материальные стимулы.
- в) Отсутствие жесткой системы наказаний.
- г) Все ответы верны.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задание 1

Ситуация 1

Ольга, директор по персоналу компании «Альфа», три дня назад получила на свой компьютер новую программу расчета заработной платы. После того, как радость от долгожданного софта несколько улеглась, Ольга стала думать, что с ним делать.

Согласно приложенным документам, на компьютере уже были установлены текстовый редактор и система анализа базы данных HR Director. Однако ранее Ольга никогда не пользовалась системами анализа баз данных.

В Интернете она увидела объявление техника, предлагающего пятидневный компьютерный курс для начинающих. Цена обучения 20 тысяч рублей. Ольга также увидела небольшое объявление о частных вводных уроках по работе с компьютером стоимостью 1000 рублей в час.

Начальник отдела программного обеспечения «Альфа» предложил помочь Ольге, но признался, что не знает базу данных директора по персоналу. У Ольги в подчинении трое человек, которые получили такие же программы, но, к сожалению, не имеют опыта работы с ними.

Контрольные вопросы и задания

1. Что должна сделать Ольга?

Задание 2

Ситуация 2

В годы перестройки руководство машиностроительной компании ООО «Луганский машиностроительный завод» вложило значительные иностранные средства в переподготовку многих своих менеджеров за рубежом. В настоящее время в компании работают менее 3% стажеров. В данном случае показательна позиция одного из руководителей компании, который в свое время принял решение о крупных вложениях в развитие менеджмента.

Он так оценивает эффективность этих вложений: «Те, кто покинул наше предприятие и трудится у наших отечественных конкурентов, - все равно работают на развитие отечественного энергомашиностроения. Создавшие свои фирмы или ушедшие в другие отрасли российской экономики работают на развитие отечественной промышленности. Ну, а те немногие счастливицы, кому повезло работать в западных компаниях, работают, в конце концов, на благо мировой экономики, что тоже не так уж плохо».

Наверное, можно заподозрить этого руководителя в некотором лукавстве и желании хоть как-то оправдать результаты принятого решения. Но это, если брать за точку отсчета интересы только одного, конкретного предприятия. А если попытаться применить популярный метод в управленческой среде «helicopter view» и оценить инвестиции с позиций общества? Вероятно, вполне можно говорить о действительно существенной для общества «добавленной стоимости».

Контрольные вопросы и задания

1. Оцените эффективность обучения работников завода.
2. Какие меры можно было бы предложить руководству предприятия для повышения эффективности обучения?

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Ситуационная задача 1. Вы работаете в крупной, динамично развивающейся компании менеджером по персоналу. Компания существует более двух лет. В связи с динамикой своего развития компания постоянно ставит перед сотрудниками все новые и более сложные профессиональные задачи, что позволяет им в короткие сроки существенно повысить свой профессиональный уровень. У сотрудников есть возможность и карьерного развития. Бизнес компании специфичен, нужны люди, хорошо знающие его. Руководство компании предпочитает выдвигать на менеджерские позиции уже работающих сотрудников, нежели брать на эти позиции людей «со стороны». Несколько месяцев назад в компании уже произошло несколько перемещений: руководителями отделов были назначены квалифицированные в своей предметной области сотрудники, которые хорошо себя

zareкомендовали за время работы в компании. После их перехода появился целый ряд проблем: стали нарушаться сроки по текущим задачам отдела, существенно снизились показатели работы, произошло несколько конфликтов с партнерами, сотрудники отделов стали допоздна засиживаться на работе, несколько даже подумывают об увольнении. Проанализировав ситуацию, вы поняли, что переведенные на менеджерские позиции сотрудники все еще думают и действуют как специалисты, и что у них недостаточно навыков, чтобы эффективно справляться с поставленными задачами на новом качественном уровне. Они могут обучиться всему в процессе работы, и со временем у них выработаются необходимые навыки, но на ваш взгляд целесообразно отправить их на тренинги, чтобы подтянуть менеджерские навыки на необходимый уровень. Вы также считаете, что необходимо разработать систему работы с кадровым резервом, так как это первый, но не последний случай перевода сотрудников с повышением в должности. У вас есть список людей, которых в скором будущем ожидает подобный переход, и работу с ними нужно начинать уже сейчас, чтобы они не столкнулись с теми же проблемами, которые возникли в результате состоявшегося перевода.

Вопросы:

1. Как вы определите, какие навыки необходимо развивать?
2. Из каких блоков будет состоять ваша программа по работе с кадровым резервом?
3. Каким образом вы будете внедрять программу по работе с кадровым резервом в вашей Компании?

Ситуационная задача 2. Ирина Хромова, директор по человеческим ресурсам ООО «Графика», получила свой персональный компьютер три дня назад. После того, как естественная радость от этого долгожданного события несколько утихла, Ирина начала думать о том, что же она будет с ним делать. Согласно, приложенным к компьютеру документам в нем уже были установлены и текстовый редактор, и программа Лотус, и система анализа базы данных «Директор по персоналу». Однако Ирина никогда прежде не пользовалась компьютерами. Во вчерашней газете она видела объявление университета, который предлагал недельные компьютерные курсы для начинающих. Цена обучения - 5000 руб. В той же газете было опубликовано маленькое объявление о частных уроках компьютерной грамотности, стоящих 200 рублей за час. Начальник отдела информатики ООО «Графика» предложил Ирине свою помощь, но признался, что не знаком с базой данных «Директор по персоналу». В подчинении у Ирины находится пять человек, получивших такие же компьютеры, но, к сожалению, также не имеющих опыта работы на них.

Задание.

1. Определите потребности в профессиональном обучении в данной ситуации.
2. Определите цели программы профессионального обучения.

3. Что должна сделать Ирина?

Методические рекомендации:

Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Сущность и особенности управления организацией.
2. Современные концепции управления человеческими ресурсами.
3. Понятия «кадры», «персонал», «человеческие ресурсы»
4. Роль человеческих ресурсов.
5. Численность персонала. Структура персонала.
6. Роль и место кадровой службы в системе управления персоналом.
7. Организационная структура системы управления персоналом.
8. Совершенствование деятельности кадровых служб в работе с персоналом организации.
9. Общее представление о лидерстве и особенностях организационного лидерства
10. Функции организационного лидера
11. Виды власти организационного лидера.
12. Понятие, предмет, основные элементы организационного поведения.
13. Факторы формирования организационного поведения.
14. Модели поведения работников в процессе труда
15. Факторы формирования группового поведения работников в процессе труда
16. Управление поведением работников в процессе труда.
17. Управление деловым поведением персонала в организации
18. Понятие стимула, стимулирования, виды стимулов
19. Стимулирование и мотивация: общее и различия
20. Система материального стимулирования труда и ее элементы
21. Система нематериального стимулирования труда и ее элементы
22. Методика построения системы мотивации и стимулирования труда наемных работников
23. Природа конфликтов на предприятии, их виды и значение
2. Типы конфликтов
24. Причины конфликтов
25. Управление конфликтной ситуацией
26. Причина и природа стресса
27. Понятие, цели и задачи профессионального развития персонала.

28. Мероприятия (формы и методы) профессионального развития персонала.
29. Понятие и классификация адаптации персонала.
30. Характеристика этапов процесса адаптации персонала.
31. Методы и способы успешной адаптации персонала.
32. Понятие и цели аттестации персонала
33. Методы аттестации персонала
34. Процедура проведения аттестации
35. Методы руководства подчиненными.
36. Прямое воздействие на подчиненных.
37. Делегирование прав и ответственности подчиненным
38. Технологии руководства подчиненными
39. Основания прекращения и расторжения трудового договора.
40. Особенности расторжения трудового договора по инициативе работодателя.
41. Основания прекращения трудового договора при отсутствии вины работника
42. Понятие и классификация карьеры
43. Условия управления карьерой персонала
44. Технология управления карьерой персонала.
45. Понятие, структура и содержание организационной культуры.
46. Организационная культура с точки зрения сотрудников.
47. Организационная культура с точки зрения менеджеров.
48. Организационная культура и внешняя среда.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачёт/экзамен»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	

неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено
----------------------------	--	------------

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)