МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление персоналом

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	72	72	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 23649

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «14» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента _____ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

профессор каф. менеджмента _____ М. А. Афонасова

Зав. выпускающей кафедрой ТУ кафедры ТУ _____ Т. Р. Газизов

Согласована на портале № 23649

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

сформировать у студентов основы теоретических знаний и практических навыков по осуществлению функций управления персоналом предприятия сервиса и выбору методов воздействия на персонал, адекватных проблемам, возникающим в контактной зоне предприятия.

1.2. Задачи дисциплины

- сформировать у студентов целостный взгляд на систему управления персоналом предприятия сервиса.
- сформировать у студентов определенные навыки по планированию, отбору и адаптации персонала с учетом требований, предъявляемых к работникам контактной зоны предприятия;
- сформировать у студентов умение оценивать персонал по параметрам, необходимым для работы в контактной зоне, выбирать методы развития и повышения квалификации работников предприятий сервиса;
- научить студентов применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации кадровых и дисциплинарных решений.
- сформировать у студентов определенные навыки по использованию теорий мотивации при решении управленческих задач.
- сформировать у студентов умение использовать правила этики при управлении персоналом предприятия сервиса.
-
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление персоналом» (Б1.В.ОД.18) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Деловые коммуникации, Менеджмент в сервисе, Менеджмент в управлении, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Теория менеджмента, Теория управления, Этика делового общения.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса, Профессиональная этика и этикет.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** основные теоретические и методологические подходы к управлению персоналом; основные традиционные и современные концепции управления персоналом; основные современные технологии организации работы с персоналом; профессиональные и личностные требования к персоналу предприятия сервиса; методы формирования профессионального и лояльного коллектива предприятия сервиса
- **уметь** принимать обоснованные оперативные и стратегические решения в области управления персоналом; планировать и осуществлять мероприятия по подбору и адаптации персонала предприятия сервиса; использовать кадровые технологии оценки и формирования мотивации персонала; управлять дисциплинарными отношениями в организации; применять методы формирования лояльности персонала
- **владеть** навыками планирования работы с персоналом; навыками использования кадровых технологий для решения управленческих задач; современными методами и технологиями рекрутмента, адаптации, обучения, оценки труда персонала; методами формирования лояльности персонала предприятия сервиса

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Согласована на портале № 23649

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Проработка лекционного материала	36	36
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	36	36
Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Развитие науки управления персоналом	2	3	14	19	ПК-1
2 Планирование, набор, отбор и адаптация персонала	2	4	14	20	ПК-1
3 Оценка и развитие персонала	4	3	14	21	ПК-1
4 Мотивация труда и лояльность персонала	6	4	16	26	ПК-1
5 Дисциплинарные и этические отношения	4	4	14	22	ПК-1
Итого за семестр	18	18	72	108	
Итого	18	18	72	108	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Развитие науки управления персоналом	Управление персоналом как наука. Место стратегии управления персоналом в общей стратегии	1	ПК-1

Согласована на портале № 23649

	предприятия информационного сервиса. Особенности управления персоналом организаций сферы услуг.		
	Понятие и структура кадровых ресурсов. Структура и задачи кадровой службы. Состав кадровой документации. Основные требования к менеджеру по персоналу. Кадровая политика предприятия сервиса	1	
	Итого	2	
2 Планирование, набор, отбор и адаптация персонала	Планирование трудовых ресурсов. Определение количественного и качественного состава персонала.Требования к персоналу, занятому обслуживанием клиентов и организацией контактного пространства.	1	ПК-1
	Источники набора персонала для предприятия информационного сервиса. Методы отбора персонала. Техники проверки уравновешенности и стрессоустойчивости работников контактной зоны предприятия сервиса.Процесс найма в соответствии с ТК РФ. Адаптация персонала: виды и стадии.	1	
	Итого	2	
3 Оценка и развитие персонала	Цели, виды и методы оценки персонала. Параметры оценки работников контактной зоны.Оценка профессионального поведения работника контактной зоны: функции, уровень эмоционального интеллекта, коммуникативные навыки.	2	ПК-1
	Формирование кадрового резерва и карьерная линия на предприятии сервиса.Направления повышения квалификации работников контактной зоны. Методы развития персонала предприятия сервиса.	2	
	Итого	4	
4 Мотивация труда и лояльность персонала	Основные теории мотивации: содержательные и процессные. Потребности, ценности, вознаграждение.Мотивы персонала, работающего с клиентами. Материальные и нематериальные инструменты мотивации.	2	ПК-1
	Система мотивации труда в организации. Оплата труда. Ограничения экономических методов мотивации. Использование социально-психологических методов для мотивации персонала предприятия сервиса.	2	
	Лояльность персонала и безопасность организации. Влияние лояльности персонала на качество обслуживания клиентов. Методы формирования лояльности персонала. Приверженность работников.	2	
	Итого	6	
5 Дисциплинарные и	Понятие и виды дисциплины труда. Виды дисци-	2	ПК-1

Согласована на портале № 23649

этические отношения	плинарных отношений. Управление дисциплинарными отношениями: методы поощрения, наказания, убеждения, воспитания. Влияние дисциплины труда на качество обслуживания клиентов.		
	Этика трудовых отношений. Виды корпоративной морали. Понятие аморальности работодателя. Этические правила (кодексы) организации. Этика взаимоотношений с клиентами. Методы повышения этичности организационных отношений.	2	
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Деловые коммуникации				+	+
2 Менеджмент в сервисе		+	+	+	+
3 Менеджмент в управлении	+			+	
4 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса		+			
5 Теория менеджмента	+				
6 Теория управления	+				
7 Этика делового общения					+
Последующие дисциплины					
1 Бизнес-планирование предприятий сервиса		+			
2 Профессиональная этика и этикет				+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-1	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест

Согласована на портале № 23649

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Развитие науки управления персоналом	1. Опрос по темам раздела.2. Практические задания.3. Тестирование.	3	ПК-1
	Итого	3	
2 Планирование, набор, отбор и адаптация персонала	1. Опрос по темам раздела.2. Практические задания.3. Тестирование.	4	ПК-1
	Итого	4	
3 Оценка и развитие персонала	1. Опрос по темам раздела.2. Практические задания.3. Тестирование.	3	ПК-1
	Итого	3	
4 Мотивация труда и лояльность персонала	1. Опрос по темам раздела.2. Задание: «Мотивация деятельности».3. Мини-кейс «Мотивация: кросс-культурные особенности».	4	ПК-1
	Итого	4	
5 Дисциплинарные и этические отношения	1. Опрос по темам раздела.2. Ситуационные задачи.3. Тест Л.Рейна "Система ценностей".	4	ПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Развитие науки управления персоналом	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		

Согласована на портале № 23649

	Итого	14		
2 Планирование, набор, отбор и адаптация персонала	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	14		
3 Оценка и развитие персонала	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	14		
4 Мотивация труда и лояльность персонала	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	16		
5 Дисциплинарные и этические отношения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	7		
	Итого	14		
Итого за семестр		72		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		108		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Конспект самоподготовки	6	6	6	18
Опрос на занятиях	7	7	7	21
Тест	10	10	11	31
Итого максимум за пери-	23	23	24	70

Согласована на портале № 23649

од				
Экзамен				30
Нарастающим итогом	23	46	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Михайлина Г. И. Управление персоналом / Г.И. Михайлина. - 3-е изд. - М. [Электронный ресурс]: Дашков и К, 2018. - 280 с. ISBN 978-5-394-01749-0 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=415303 (дата обращения: 27.07.2018).

2. Зайцева Т.В. Управление персоналом [Электронный ресурс]: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - М. ИД ФОРУМ ИНФРА-М, 2012. - 336 с. 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0262-2 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=307226 (дата обращения: 27.07.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Управление персоналом [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. - М. НИЦ Инфра-М, 2012. - 237 с. 60x90 1/16. - (Высшее образование Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005305-9 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=319107 (дата обращения: 27.07.2018).

2. Управление персоналом [Электронный ресурс]: Учебник / А.Я. Кибанов, Л.В. Ивановская, Е.А. Митрофанова. - М. РИОР, 2007. - 288 с. 70x100 1/32. - (Высшее образование (карман. формат)). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00151-6 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=124078 (дата обращения: 27.07.2018).

Согласована на портале № 23649

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление персоналом [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Т. Д. Санникова - 2018. 19 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8472 (дата обращения: 27.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ЭБС «Юрайт» : https://biblio-online.ru/
2. ЭБС Znanium.com : http://znanium.com/
3. http://hr-portal.ru/ HR-Сообщество и публикации
4. http://www.HRM.ru интернет-сервер Human Resource Management
5. https://www.hr-director.ru/ практический журнал Директор по персоналу

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор MS506;
- ПЭВМ C14 (Intel Core i3 2 Гб, Windows7);
- Экран на электро-приводе;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

Согласована на портале № 23649

– Microsoft Windows 7 Pro
– Mozilla Firefox

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Предмет науки управления персоналом - это...
1) организационные отношения
2) трудовые отношения
3) межличностные отношения
4) отношения между личностью и группой

Согласована на портале № 23649

2. Второй закон управления персоналом гласит:

1) чем крупнее и прибыльнее организация, тем шире рынок труда, на котором она выбирает себе персонал

2) чем меньше и мобильнее организация, тем шире рынок труда, на котором она выбирает себе персонал

3) чем эффективней организация, тем компактней рынок труда, на котором она выбирает себе персонал

3. Отметьте в списке функции кадровой службы:

1) управление трудовыми отношениями

2) заключение трудовых отношений

3) документальное оформление трудовых отношений.

4) расторжение трудовых отношений

4. Управление трудовыми отношениями включает:

1) набор и отбор кадров;

2) ведение трудовых книжек

3) адаптацию персонала;

4) ведение табеля учета рабочего времени

5) оценку персонала

5. Выберите из списка преимущества внешнего набора

1) привлечение новых идей в организацию

2) создание возможностей для более активного развития

3) использование сформированного кадрового резерва.

4) повышение мотивации работников

6. К профессиональным качествам, выявляемым на собеседовании, относятся

1) терпеливость и коммуникабельность

2) готовность помочь коллегам по работе

3) хорошее здоровье и физическая подготовка

4) собранность, аккуратность, организованность

7. Принцип пирамиды при повышении персонала означает, что

1) работники извне набираются только на низшие должности, а да¬лее продвигаются лишь работники дан¬ной организации

2) каждый работник организации рано или поздно достигает уровня своей некомпетентности

3) должна быть составлена программа роста кадров с прогнозом способностей всех работников выполнять обязанности на более высокой ступени

8. К принципам увольнения можно отнести

1) справедливость

2) нецелесообразность

3) соблюдение этических правил

4) абсолютное право работодателя

9. Отметьте цели оценки персонала

1) административная

2) профессиональная

3) информационная

4) мотивационная

5) деловая

10. Отметьте ключевое слово в определении мотивации

1) стремление

2) побуждение

3) достижение

4) развитие

11. Внутреннее вознаграждение – это

1) оплата труда, продвижение по службе, символы служебного статуса

2) благодарность сослуживцев за хорошо выполненную работу

Согласована на портале № 23649

3) положительные чувства, которые человек испытывает в процессе работы

4) хорошее отношение руководителя

12. Теория справедливости базируется на понятиях:

1) личный вклад и отдача от работы

2) отношение начальника и уважение коллег

3) личностный рост и деловая карьера

4) потребность и степень ее удовлетворения

13. Теория Y Дугласа Макгрегора предполагает, что

1) изобретательность и креативность широко распространена среди населения

2) в индустриальном обществе интеллектуальный потенциал человека полностью используется

3) работники представляют собой детали организационного механизма

4) работники – прирожденные лентяи и нуждаются в строгом контроле

14. Активная дисциплина – это

1) использование прав при исполнении обязанностей

2) исполнение каждым сотрудником своих обязанностей

3) исполнение работником своих обязанностей и исполнение им своих прав на основе самоуправления

4) активность в борьбе за свои права

15. Выберите верное утверждение:

1) охранительные правоотношения возникают при невыполнении обязанности или превышении прав, причиняющем ущерб другим работникам

2) целью организационных отношений является повышение уровня образования и формирование личности работника

3) содержанием поощрительных правоотношений являются право и обязанность применить к нарушителю меру воздействия

16. Выберите из списка правила эффективного наказания

1) гласность

2) неотвратимость

3) доступность

4) справедливость

17. Современная корпоративная мораль основана на убеждении, что в рыночных отношениях необходимы:

1) взаимная выручка и взаимопомощь

2) солидарное и бескорыстное поведение

3) равные договорные отношения и отказ от нарушения прав работников

4) эксплуатация наемного труда и безразличие к человеческому фактору

18. Выберите основной принцип управления персоналом:

1) рациональная система отбора и размещения кадров

2) жесткая система мотивации и оплаты труда

3) игнорирование индивидуальных проблем

4) управление карьерой в интересах работника

19. Кадровая политика организации – это…

1) система нормативных документов, регламентирующих производственные процессы

2) комплексный документ, включающий принципы, методы, набор правил и норм в области работы с персоналом

3) правовой акт, предметом которого являются процедуры набора, отбора и найма персонала

4) план мероприятий по работе с персоналом

20. Уровень владения работником конкретной профессией или специальностью называется…

1) квалификация

2) специализация

3) трудовой потенциал

4) человеческий капитал

Согласована на портале № 23649

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Предмет науки и этапы развития управления персоналом.
2. Стратегии и базовые принципы управления персоналом.
3. Законы управления персоналом.
4. Элементы системы управления персоналом.
5. Кадровая политика: цели, задачи и виды.
6. Место кадровой службы в структуре предприятия сервиса.
7. Задачи и функции кадровой службы предприятия сервиса.
8. Сущность и этапы планирования трудовых ресурсов.
9. Оценка имеющихся трудовых ресурсов.
10. Подготовка к подбору кадров. Должностная инструкция.
11. Определение количественной и качественной потребности в персонале.
12. Внешний и внутренний набор. Алгоритм отбора претендентов.
13. Способности претендентов и методы их оценки.
14. Анализ документов. Виды подделок.
15. Понятие и основные принципы проведения собеседований. Стрессовое собеседование.
16. Профессиональные и личностные качества претендентов.
17. Процесс найма.
18. Понятие, цели и виды адаптации. Стадии и проблемы адаптации.
19. Технология процесса управления адаптацией персонала.
20. Понятие, принципы и требования к процедуре оценки персонала.
21. Цели оценки кадров: административная, информационная, мотивационная.
22. Повышение персонала. Понижение и передвижение. Увольнение.
23. Комплексная оценка. Оценка 360о. Аттестация.
24. Понятие и цели кадрового резерва. Внешний и внутренний резерв.
25. Методы подбора обучения и расстановки резерва.
26. Цели и принципы развития персонала.
27. Комплекс мер по развитию персонала.
28. Задачи развития персонала предприятия сервиса.
29. Компетенции работника предприятия сервиса.
30. Развитие коммуникативных навыков.
31. Понятие мотивации, вознаграждения, потребности.
32. Теории Маслоу, Альдерфера, МакКллеланда.
33. Теория Герцберга.
34. Теория ожиданий Врума. Теория справедливости Адамса.
35. Теории X и Y.
36. Элементы системы мотивированного труда.
37. Система материальной мотивации. Система оплаты труда на предприятии сервиса
38. Основные инструменты нематериальной мотивации.
39. Понятие и виды дисциплины и дисциплинарных отношений.
40. Понятие дисциплинарной власти. Источники власти в организации.
41. Контроль в дисциплинарных отношениях.
42. Методы управления дисциплинарными отношениями.
43. Виды трудовых отношений по этическому содержанию.
44. Виды корпоративной морали. Повышение показателей этичности.
45. Система регуляторов поведения работников предприятия сервиса.
46. Формирование корпоративной культуры. Лояльность персонала.

14.1.3. Темы опросов на занятиях

1. Предмет науки управления персоналом
2. Этапы эволюции управления персоналом в различных западных школах менеджмента
3. Особенности управления персоналом в XXI веке
4. Базовые принципы управления персоналом
5. Законы управления персоналом
6. Понятие и цель кадровой политики

Согласована на портале № 23649

7. Виды кадровой политики
8. Задачи кадровой службы
9. Главные функции кадровой службы
10. Этапы планирования трудовых ресурсов
11. Оценка имеющихся трудовых ресурсов
12. Элементы подготовки к подбору кадров
13. Описание рабочего места и должностная инструкция
14. Методы оценки при отборе персонала
15. Последовательность действий при отборе
16. Основные принципы проведения собеседований
17. Профессиональные и личностные качества претендентов
18. Документы, необходимые при найме на работу
19. Принятие решения о найме и оформление приема работника
20. Понятие и цели адаптации персонала
21. Виды адаптации персонала
22. Понятие и принципы оценки персонала
23. Цели, виды и методы оценки персонала
24. Цели и принципы развития персонала
25. Методы развития персонала
26. Методы работы с кадровым резервом
27. Понятие мотивации труда
28. Содержательные теории мотивации
29. Процессные теории мотивации
30. Теория X и теорияY
31. Элементы системы мотивации труда в организации
32. Методы командообразования
33. Факторы, влияющие на групповую динамику
34. Понятие и виды дисциплины в организации
35. Понятие и виды дисциплинарных отношений
36. Методы управления дисциплинарными отношениями
37. Виды власти в коллективе
38. Виды трудовых отношений по этическому содержанию
39. Виды корпоративной морали
40. Методы повышения показателей этичности в организации
41. Понятие и факторы лояльности персонала

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

1. Этапы развития науки об управлении персоналом в России
2. Содержание стратегического HR
3. Содержание операционного HR
4. Организационная система управления персоналом
5. Содержание функции оформления трудовых отношений
6. Содержание функции управление трудовыми отношениями
7. Персонал-актив, персонал-ресурс, персонал-издержки, персонал-балласт
8. Сравнительная характеристика внешнего и внутреннего рынков труда
9. Методы анализа документов при отборе и найме
10. Стадии и проблемы адаптации персонала
11. Система развития персонала
12. Потребности и вознаграждение
13. Элементы системы оплаты труда
14. Инструменты нематериальной мотивации
15. Методы управления групповой динамикой
16. Признаки аморальности работодателя
17. Система регуляторов поведения работников
18. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях при оказании услуг

Согласована на портале № 23649

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 23649