

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



Утверждаю

Проректор по учебной работе

В.Н. Чумаков

20 17 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ»**

Направление подготовки  
**38.03.02- Менеджмент**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Маркетинг

Форма обучения  
очная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление человеческими ресурсами» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, направленность (профиль) подготовки – Маркетинг

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.в.н., профессор, профессор кафедры менеджмента,  
\_\_\_\_\_/Лихацкий В.И.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / В.Н.Чумаков  
Руководитель ОП \_\_\_\_\_ / В.А. Левизов

## Содержание

|   | с. |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка.....   | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....  | 4  |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....   | 5  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся..... | 6  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....  | 6  |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....  | 8  |
| 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....   | 10 |
| 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....  | 10 |
| 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....  | 12 |
| 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....                     | 15 |
| 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....   | 17 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....   | 18 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....  | 19 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....  | 19 |
| 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....  | 22 |
| 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....  | 23 |

## 1. Пояснительная записка

Курс «Управление человеческими ресурсами» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 38.03.02 – Менеджмент.

Целью освоения дисциплины «Управление человеческими ресурсами» является формирование у студентов системы знаний, умений и навыков в области теории и практики управления человеческими ресурсами предприятия сервиса, действующей в условиях рыночной среды.

Задачи дисциплины:

- дать студентам комплекс теоретических и методических знаний по работе с человеческими ресурсами на предприятии сервиса;
- выявить роль и место кадровой службы в контактной зоне предприятия сервиса;
- раскрыть социально-экономические предпосылки эффективной работы трудового коллектива;
- изучить содержание, стили и методы работы линейного и функционального менеджера по созданию, поддержанию и наращиванию трудового потенциала коллектива при организации контактной зоны предприятия сервиса;
- научить студентов планировать и управлять карьерой наиболее перспективных сотрудников контактной зоны предприятия сервиса.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами» участвует в формировании следующих компетенций:

|  |  |
|--|--|
| ПК-1. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | <b>знания:</b> Основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства; методов оценки и аттестации человеческих ресурсов; особенностей организационной культуры<br><b>умения:</b> Организовывать командное взаимодействие для решения стратегических и оперативных управленческих задач; проводить аудит человеческих ресурсов организации; использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации<br><b>навыки:</b> Использования современного инструментария управления человеческими ресурсами, основываясь на теориях мотивации, лидерства и власти; контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников |
| ПК-2. Владение различными  | <b>знания:</b> Основных понятий межличностных,   |

|   |  |
|---|--|
| <p>способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p> | <p>групповых и организационных коммуникаций; основных теорий и концепций управления конфликтами; современных технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p> <p><b>умения:</b> Применять различные способы разрешения конфликтных ситуаций; проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации;</p> <p><b>навыки:</b> Разрешения конфликтных ситуаций; построения коммуникационных процессов внутри организации</p> |
|---|--|

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.06 «Управление человеческими ресурсами» является обязательной дисциплиной вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 38.03.02 – Менеджмент.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция | Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция  |
|------------------|---|---|
| ПК-1             | Дисциплина является первой в формировании компетенции                       | <p>Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков</p> <p><u>Маркетинг персонала/ Адаптация</u> лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> |
| ПК-2             | Дисциплина является первой в формировании компетенции                       | <p>Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков</p> <p>Маркетинговые коммуникации</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p>   |

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление человеческими ресурсами» составляет 4 зачетные единицы или 144 академических часа.

| Семестр  |                      | 3     | Всего, ак. часов |
|--|----------------------|-------|------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)            |                      | 144/4 | 144/4            |
| Контактная работа                                      | Лекции               | 26    | 26               |
|  | Практические занятия | 28    | 28               |
| Самостоятельная работа                                 |                      | 54    | 54               |
| Вид промежуточной аттестации (конт. раб./самост. раб.) | Экзамен              | 4/32  | 4/32             |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

| №         | Наименование<br>раздела дисциплины<br>(тема)                               | Трудоемкость |        |                  |               |   | Содержание   |
|-----------|--|--------------|--------|------------------|---------------|---|--|
|           |  | всего        | лекций | практич. занятия | лабор.занятия | самост. работа (по дисциплине и контролю) |  |
| 3 семестр |  |              |        |                  |               |   |  |
| 1.        | Система управления<br>человеческими<br>ресурсами на<br>предприятии сервиса | 15           | 3      | 4                | -             | 8   | Основы управления человеческими ресурсами. Роль человека в процессе общественного труда. Условия эффективности индивидуального труда человека. Преимущества разделения и |

|    |                                   |    |   |   |   |   |  |
|----|-----------------------------------|----|---|---|---|---|--|
|    |                                   |    |   |   |   |   | специализации при коллективной организации труда. теоретические аспекты организационно – управленческой деятельности предприятий сервиса   |
| 2. | Технология управления персоналом. | 15 | 3 | 4 | - | 8 | Процесс управления человеческими ресурсами. Распределение функций. Выработка кадровой стратегии и политики. Определение потребностей организации в ресурсах. Расстановка персонала и рост потенциала трудового коллектива, организация труда и поддержание трудовой дисциплины. методы и инструменты анализа организационных, межличностных и групповых коммуникаций; законы развития группы и принципы формирования команды при организации контактной зоны предприятия сервиса     |
| 3. | Комплектования организации        | 16 | 4 | 4 | - | 8 | Характеристика источников комплектования. Внутренние и внешние источники комплектования: преимущества и недостатки. Планирование человеческих ресурсов. Организационные, кадровые и финансовые факторы комплектования. Кадровый потенциал, сохранение традиций, морально-психологический климат. Расчет оптимальной численности персонала в контактной зоне при планировании деятельности предприятий сервиса  |
| 4. | Развитие человеческих ресурсов.   | 16 | 4 | 4 | - | 8 | Подготовка персонала. Структура и содержание системы непрерывного обучения кадровых ресурсов организации. Первичное обучение, обучение на рабочем месте, повышение квалификации и переподготовка кадров, подготовка резерва кадров. Цели и содержание непрерывного развития кадровых ресурсов с учетом современных требований рынка. Организация процесса повышения квалификации и переподготовки кадров. Инструменты отбора кадров для формирования первичного трудового коллектива |

|         |                                     |     |    |    |   |    |  |
|---------|-------------------------------------|-----|----|----|---|----|--|
| 5.      | Основы стиля руководства            | 16  | 4  | 4  | - | 8  | Личность и качества руководителя. Характеристика основных стилей руководства. Сущность и функции руководства и лидерства на предприятии сервиса. Трансформация стилей руководства.   |
| 6.      | Методы управления персоналом.       | 15  | 4  | 4  | - | 7  | Формы власти и влияния руководителя. Принуждение к труду, угроза санкций. Материальное и моральное стимулирование, удовлетворенность трудом. сущность и модель управленческой мотивации сотрудников контактной зоны предприятия сервиса. Классификация и характеристика методов управления персоналом.   |
| 7.      | Управление конфликтами и стрессами. | 15  | 4  | 4  | - | 7  | Процесс развития конфликтных действий. Конфликтная ситуация, открытое противостояние сторон, инцидент, послеконфликтная ситуация. Причины и методы управления конфликтами и стрессами. Партнерство как надежный метод управления конфликтами и стрессами. Посредничество, уступка, подавление, уход от конфликта. Способы предупреждения и разрешения конфликтов. Теоретические основы конфликтологии, типологии конфликтов, причин и механизмов возникновения, структуры конфликтов в контактной зоне |
| Экзамен |                                     | 36  |    | 4  | - | 32 |  |
| Итого   |                                     | 144 | 26 | 32 | - | 86 |  |

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

| №  | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля*                                  |
|----|--|------------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 20                     | Консультация преподавателя, устное собеседование |



|    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) | 18 | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование)   | 16 | Тесты  |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, ситуационная задача)   | 32 | Экзамен  |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=415041>

2) Базаров Т. Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом", "Менеджмент организации" / Базаров Т.Ю. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

## 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Управление человеческими ресурсами» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

*ПК-1. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры*

| 1 этап   | 2 этап   | 3 этап   | 4 этап   |
|--|--|--|--|
| Управление человеческими ресурсами<br>(3 сем.) | <u>Маркетинг персонала/</u><br>Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни<br>(4 сем) | <u>Маркетинг персонала/</u><br>Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни<br>(5 сем) | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности<br>(6 семестр) |
|  | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков<br>(4 сем)                           |  |  |

*ПК-2. Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде*

| 1 этап  | 2 этап   | 3 этап   |
|---|--|--|
| Управление человеческими ресурсами<br>(3 сем) | Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков<br>(4 сем) | Маркетинговые коммуникации<br>(6 сем)  |
|   |  | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности<br>(6 сем) |

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Шкала<br>оценивания                                     | Компетенции | Планируемые<br>результаты обучения  | Критерии оценивания результатов обучения   |  |   |   |
|---|-------------|---|--|--|---|---|
|   |             |   | Оценка<br>«неудовлетворительно» /<br>незачет (0-54 баллов)   | Оценка<br>«удовлетворительно» /<br>зачет (55-69 баллов)  | Оценка «хорошо» /<br>зачет (70-84 балла)  | Оценка «отлично» /<br>зачет (85-100 баллов)   |
| 1 этап  |             |   |  |  |   |   |
| Описание показателей и критериев оценивания компетенций | ПК-1        | Знания:<br>Основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства<br>Методов оценки и аттестации человеческих ресурсов<br>Особенностей организационной культуры | Не знает: основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства<br>Методов оценки и аттестации человеческих ресурсов<br>Особенностей организационной культуры | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства<br>Методов оценки и аттестации человеческих ресурсов<br>Особенностей организационной культуры | Знает достаточно в базовом объеме: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства<br>Методов оценки и аттестации человеческих ресурсов<br>Особенностей организационной культуры | Демонстрирует высокий уровень знаний основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства<br>Методов оценки и аттестации человеческих ресурсов<br>Особенностей организационной культуры |
|   |             | Умения:<br>Организовывать командное взаимодействие для решения стратегических и оперативных управленческих задач  | Не умеет.<br>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при организации командного взаимодействия для решения стратегических   | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: организации командного взаимодействия для решения стратегических и оперативных управленческих задач  | Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: организации командного взаимодействия для решения стратегических и   | Демонстрирует высокий уровень умений при: организации командного взаимодействия для решения стратегических и  |

|                        |      |   |  |  |   |  |
|------------------------|------|---|--|--|---|--|
|                        |      | Проводить аудит человеческих ресурсов организации<br>Использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации  | и оперативных управленческих задач<br>Проводить аудит человеческих ресурсов организации<br>Использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации   | Проводить аудит человеческих ресурсов организации<br>Использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации   | оперативных управленческих задач<br>Проводить аудит человеческих ресурсов организации<br>Использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации  | оперативных управленческих задач<br>Проводить аудит человеческих ресурсов организации<br>Использовать различные методы оценки и аттестации сотрудников и участвовать в их реализации   |
|                        |      | Навыки:<br>Использования современного инструментария управления человеческими ресурсами, основываясь на теориях мотивации, лидерства и власти<br>Контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников | Не владеет.<br>Допуская грубые ошибки: Демонстрирует низкий уровень владения навыками использования современного инструментария управления человеческими ресурсами, основываясь на теориях мотивации, лидерства и власти<br>Контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок<br>навыками: использования современного инструментария управления человеческими ресурсами, основываясь на теориях мотивации, лидерства и власти<br>Контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников | Владеет базовыми приемами и навыками использования современного инструментария управления человеческими ресурсами, основываясь на теориях мотивации, лидерства и власти<br>Контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников | Демонстрирует владения навыками на высоком уровне использования современного инструментария управления человеческими ресурсами, основываясь на теориях мотивации, лидерства и власти<br>Контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников |
|                        |      | 1 этап  |  |  |   |  |
| показатели и критериев | ПК-2 | Знания:<br>основных понятий межличностных, групповых и организационных коммуникаций   | Не знает:<br>основных понятий межличностных, групповых и организационных коммуникаций  | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:<br>основных понятий межличностных, групповых и   | Знает достаточно в базовом объеме:<br>основные понятия межличностных, групповых и организационных   | Демонстрирует высокий уровень знаний основных понятий межличностных, групповых и   |

|  |  |   |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|--|---|
|  |  | основных теорий и концепций управления конфликтами<br>Современных технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде           | основных теорий и концепций управления конфликтами<br>Современных технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде  | организационных коммуникаций<br>Основных теорий и концепций управления конфликтами<br>Современных технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде                         | коммуникаций<br>Основные теории и концепций управления конфликтами<br>Современные технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде  | организационных коммуникаций<br>Основных теорий и концепций управления конфликтами<br>Современных технологии управления персоналом, в том числе в межкультурной среде             |
|  |  | Умения:<br>Применять различные способы разрешения конфликтных ситуаций<br>Проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации | Не умеет.<br>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при применении различных способов разрешения конфликтных ситуаций;<br>Проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при применении различных способов разрешения конфликтных ситуаций;<br>Проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций | Умеет применять знания на практике в базовом объеме при применении различных способов разрешения конфликтных ситуаций;<br>Проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций | Демонстрирует высокий уровень умений при применении различных способов разрешения конфликтных ситуаций;<br>Проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций |
|  |  | Навыки:<br>Разрешения конфликтных ситуаций<br>Построения коммуникационных процессов внутри организации  | Не владеет.<br>Демонстрирует низкий уровень владения навыками, допуская грубые ошибки:<br>Разрешения конфликтных ситуаций<br>Построения коммуникационных процессов внутри организации                            | Демонстрирует частичные владения навыками без грубых ошибок:<br>Разрешения конфликтных ситуаций<br>Построения коммуникационных процессов внутри организации                                   | Владеет базовыми приемами и навыками<br>Разрешения конфликтных ситуаций<br>Построения коммуникационных процессов внутри организации  | Демонстрирует владения навыками на высоком уровне:<br>Разрешения конфликтных ситуаций<br>Построения коммуникационных процессов внутри организации                                 |

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра менеджмента**

**БИЛЕТ № 1**

к экзамену по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Американский опыт работы с кадровыми ресурсами
2. Преимущества внутренних источников комплектования кадров на предприятии сервиса

Практико-ориентированное задание:

Ситуационное задание 1.

*Зав.кафедрой «Менеджмента»*

к.э.н., доцент Чумаков В.Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра менеджмента**

**БИЛЕТ № 2**

к экзамену по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Японский опыт работы с кадровыми ресурсами
2. Недостатки внешних источников комплектования кадров на предприятии сервиса

Практико-ориентированное задание:

Вы – член группы по разработке стратегического направления развития организации. Какие факторы внутренней и внешней среды организации необходимо проанализировать и оценить? Почему?

*Зав.кафедрой «Менеджмента»*

к.э.н., доцент Чумаков В.Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра менеджмента**

**БИЛЕТ № 3**

к экзамену по дисциплине «Управление человеческими ресурсами»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Система непрерывного образования кадровых ресурсов на предприятии сервиса
2. Теория идеальной бюрократии М. Вебера

Практико-ориентированное задание:

Ситуационное задание 2.

*Зав.кафедрой «Менеджмента»*

к.э.н., доцент Чумаков В.Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)

## Пример практико-ориентированных заданий к билетам

### Ситуационное задание 1

Джон только что закончил Колледж делового администрирования при штатном университете и начал работать в малом бизнесе, принадлежащем его семье, где занято 25 неквалифицированных работников.

В первую неделю работы отец вызвал Джона к себе и сказал: «Джон, я наблюдал за тем, как ты работаешь с людьми, на протяжении последних двух дней. Мне очень неприятно, но я должен тебе кое-что сказать. Ты слишком добрый по отношению к людям. Я знаю, тебя учили в университете всей этой ерунде о человеческих взаимоотношениях, но здесь все это не работает. Я помню, как мы в колледже обсуждали Хоторнские исследования и насколько все были ими увлечены. Однако поверь мне, существуют другие способы управления людьми, чем быть просто добрым по отношению к ним».

Вопросы:

1. Как бы вы отреагировали на замечание отца, оказавшись на месте Джона?
2. Считаете ли вы, что отец Джона правильно понимает и интерпретирует Хоторнские исследования?
3. Какие стадии менеджмента прошел, по вашему мнению, отец Джона в своем семейном бизнесе?
4. Считаете ли вы, что он понимает важность новейших тенденций в окружающей среде и осознает, как новая парадигма повлияет на его бизнес?
5. Как бы вы объяснили своему отцу необходимость по-новому взглянуть на своих подчиненных?

### Ситуационное задание 2

На основании представленных ниже данных проведите SWOT-анализ предприятия.

| Показатели по конкретной услуге данной группы                            | Конкуренты |         |         | Фирма   |
|--|------------|---------|---------|---------|
|  | 1          | 2       | 3       |         |
| 1. Число патентов полученных по технологии услуги                        | 340        | -       | 1       | 4       |
| 2. Полезный эффект (интегральное качество) услуги, ед. полезного эффекта | 4200       | 1100    | 1300    | 1400    |
| 3. Цена услуги, ден. ед.   | 150        | 320     | 310     | 350     |
| 4. Интегральный показатель качества сервиса                              | 5,5        | 0,96    | 0,93    | 0,9     |
| 5. Удельный вес прогрессивной технологии                                 | 0,3        | 0,45    | 0,25    | 0,7     |
| 6. Удельный вес высококвалифицированных кадров                           | 5          | 0,42    | 0,35    | 0,5     |
| 7. Количество конкурентов в системе менеджмента                          | 5          | 7       | 5       | 9       |
| 8. Географическое расположение   | удобное    | среднее | среднее | удобное |



|   |          |          |             |          |  |
|---|----------|----------|-------------|----------|--|
| 9. Товарная марка фирмы                       | известн. | известн. | известн.    | известн. |  |
| 10. Угроза повышения цен на сырье и материалы | имеется  | имеется  | отсутствует | имеется  |  |

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Форма промежуточной аттестации: экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Управление человеческими ресурсами» предусмотрен экзамен.

| <b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> |             |          |             |
|-----------------------------------|-------------|----------|-------------|
|                                   | Минимальный | Основной | Продвинутый |
| <i>Баллы</i>                      | 55-69       | 70-84    | 85-100      |
| <i>Оценка</i>                     | 3           | 4        | 5           |

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) нормативные правовые акты**

- 1) Трудовой кодекс РФ

#### **б) основная литература:**

1) 1) Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами / Дейнека А.В., Беспалько В.А. - М.: Дашков и К, 2017.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=415041>

2) Еремин В. И. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Еремин В.И., Шумаков Ю.Н., Жариков С.В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=445081>

#### **в) дополнительная литература:**

1) Базаров Т. Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом", "Менеджмент организации" / Базаров Т.Ю. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

2) Кибанов А. Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>

3) Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 365 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=396249>

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- 1) Электронный журнал <http://www.hr-journal.ru/>
- 2) Информационный портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом <http://www.pro-personal.ru>
- 3) Ведущий портал о кадровом менеджменте <http://www.hrm.ru>

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

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществлять взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к

практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление человеческими ресурсами» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами

проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Управление человеческими ресурсами*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на

упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа на вопросы билета и практико-ориентированного задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

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

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)
- 4) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 5) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

6) Информационные справочные системы:

- а. Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- б. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

**12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

| №<br>п/п | Наименование   | Количество |
|----------|--|------------|
| 1.       | Специализированные аудитории:  |            |
|          | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы №44. | 1          |
| 2.       | Технические средства обучения:   |            |
|          | компьютер с программным обеспечением ауд. № 44   | 15         |
| 3.       | Специализированные аудитории:  |            |
|          | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №1   | 1          |

Пронумеровано и  
прошито 23 листов



Зав. УМО М.П. Ковязина