

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности
А. Панфилов
« 28 » 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
7	5 /180	18	36	-	90	Экзамен (36)
Итого	5 /180	18	36	-	90	Экзамен (36)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – сформировать знания, умения и компетенции, необходимые для организации системы управления персоналом, применения методов и создания технологий по использованию человеческих ресурсов.

Задачи:

- формирование комплекса знаний, умений и навыков в сфере управления человеческими ресурсами в условиях рыночной экономики;
- формирование знаний в области информационного, технического и правового обеспечения системы управления человеческими ресурсами организации;
- формирование знаний нормативных актов, регулирующих анализ кадрового потенциала, перемещения, работу с кадровым резервом, подбор персонала, его профориентацию, переподготовку и повышение квалификации;
- привитие умений применения современных методов научного исследования для изыскания новых эффективных способов управления человеческими ресурсами организации;
- привитие навыков оценки эффективности управления человеческими ресурсами, разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление человеческими ресурсами» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Менеджмент в туризме и сервисе», «Маркетинг», «Сервисная деятельность», «Управление проектами», «Психология и конфликтология в организациях сферы услуг».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: основные функции управления сервисной деятельностью. Уметь: осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью. Владеть: навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью.
ПКО-2 способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Частичное освоение компетенции	Знать: особенности организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности. Уметь: организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности. Владеть: навыками организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности.
ПКР-18 способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере	Частичное освоение компетенции	Знать: особенности управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг. Уметь: управлять процессом подготовки к участию в

конгрессно-выставочных услуг	мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг. Владеть: навыками управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг.
------------------------------	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Формирование и развитие концепций управления персоналом и человеческими ресурсами	7	1-2	2	4		10	3/50%	
2	Тема 2. Организация системы управления персоналом и человеческими ресурсами	7	3-4	2	4		10	3/50%	
3	Тема 3. Подбор и отбор персонала	7	5-6	2	4		10	3/50%	Рейтинг - контроль №1
4	Тема 4. Адаптация персонала	7	7-8	2	4		10	3/50%	
5	Тема 5. Трудовая карьера и ее формирование	7	9-10	2	4		10	3/50%	
6	Тема 6. Оценка и аттестация персонала	7	11-12	2	4		10	3/50%	Рейтинг - контроль №2
7	Тема 7. Формирование стабильного персонала	7	13-14	2	4		10	3/50%	
8	Тема 8. Организационная культура	7	15-16	2	4		10	3/50%	
9	Тема 9. Обучение персонала	7	17-18	2	4		10	3/50%	Рейтинг – контроль №3
Всего за 7 семестр:			180	18	36		90	27/50%	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			180	18	36		90	27/50%	Экзамен (36)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Формирование и развитие концепций управления персоналом и человеческими ресурсами

Связь внешнего и внутреннего рынков труда. Понятия рынка труда, населения, трудовых ресурсов, рабочей силы, занятости, занятых и безработных. Кадры, персонал и человеческие ресурсы. Понятие трудовых отношений, принудительного труда, кадров, аутсорсинга, лизинга, аутстаффинга, персонала, человеческих ресурсов, человеческого капитала как капитала человека и организации.

Тема 2. Организация системы управления персоналом и человеческими ресурсами

Система управления персоналом и человеческими ресурсами. Понятия системы управления, внешней среды системы, системы управления персоналом, службы управления персоналом, кадровой политики. Служба управления персоналом и человеческими ресурсами. Биржа труда.

Тема 3. Подбор и отбор персонала

Определение потребности в персонале. Смысл профориентации. Понятия профессиональных информации, просвещения, консультации, подбора, отбора. Определение численности и структуры персонала. Технологии отбора персонала. Социальные технологии. Заявление, анкета, характеристика, резюме, тестирование, интервью или собеседование по отбору персонала, заключение трудового договора.

Тема 4. Адаптация персонала

Профессиональная адаптация. Понятия психофизиологической, профессиональной, социально-психологической адаптации. Документы организации по управлению персоналом. Штатное расписание, правила внутреннего распорядка, положение о персонале, положение о структурном подразделении, должностные инструкции.

Тема 5. Трудовая карьера и ее формирование

Понятие карьеры, трудовой, профессиональной, внутриорганизационной карьеры. Планирование карьеры. Анализ деловой карьеры руководителя. Формирование резерва на выдвижение. Понятие резерва руководящих кадров. Основные задачи, условия, этапы формирования резерва. Работа с резервом. Адаптация персонала в кризисных ситуациях. Понятие кризиса. Вступление руководителя в должность. Понятия конфликта, конфликтной ситуации. Виды конфликтов.

Тема 6. Оценка и аттестация персонала

Деловая оценка работников. Понятие оценки работника. Методы и процедуры оценки. Процедура оценки. Оценка работников по результатам труда. Оценка труда специалистов. Оценка труда руководителя. Метод МВО. Нетрадиционные подходы к оценке персонала. 360 – градусная аттестация. Психологические методы оценки. Аттестация персонала. Методы анализа биографий. Характеристика. Увольнение персонала. Аутплейсмент.

Тема 7. Формирование стабильного персонала

Удовлетворенность трудом и стабильность кадров. Понятия стабильности, удовлетворенности трудом, престижа, популярности, привлекательности профессии. Текучесть кадров, миграция, социальное перемещение. Вычисление уровня текучести и сменяемости кадров. Формирование команды. Понятия команды, командообразования, тимбилдинга. Роль руководителя в организации. Мотивация достижения. Имплочип.

Методы стимулирования и мотивации персонала. Понятия оплаты труда, зарплаты, грейдинг, грейд

Тема 8. Организационная культура

Понятие и содержание организационной культуры. Этнический кодекс поведения персонала. Влияние публичных рилейшнз на организационную культуру. Роль курсов, посвященных корпоративной культуре и управлению человеческими ресурсами для будущих специалистов конгрессно-выставочной деятельности и индустрии сервиса. Управление человеческими ресурсами в выставочной деятельности.

Тема 9. Обучение персонала

Цель и виды обучения персонала. Цели деятельности организации в области обучения. Индивидуальная, групповая, курсовая формы подготовки. Переподготовка и повышение квалификации персонала. Повышение квалификации руководителей, специалистов и служащих. Методы обучения персонала. Тренинги, методы игрового моделирования, разработка конкретных ситуаций. Понятия компетенции и компетентности.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Формирование и развитие концепций управления персоналом и человеческими ресурсами.

«Планирование персонала»

Для выполнения практической работы студентам необходимо разбиться на группы 5-6 человек. Каждая группа разрабатывает свои предложения или отвечает на вопросы письменно в произвольной форме (формат А4). Затем происходит обсуждение проблемы в группе в целом, где каждая команда выдвигает свои предложения. После обсуждения пишется отчет и сдается преподавателю (в произвольной форме).

Для выполнения данной и последующих практических работ студентам необходимо создать (спроектировать) «виртуальные организации».

1. Создайте по согласованию с преподавателем учебное предприятие по выпуску продукции, оказанию услуг. Основное условие: деятельность предприятия должна быть в целом понятна основной части группы слушателей.

2. Определите вид деятельности (отрасль выбираются слушателями).

3. Выберите этап развития учебного предприятия, разработайте его стратегические цели.

4. Разработайте укрупненную структуру указанного предприятия, включающего четыре – пять крупных подразделений (департаменты, дирекции, управления).

5. Распределите основные функции между подразделениями.

6. Исходя из общей численности персонала предприятия, заданной преподавателем, оцените примерные объёмные и финансовые параметры деятельности предприятия, необходимую численность подразделений.

Отчет должен содержать:

1. Краткая характеристика бизнеса.

2. Стратегические цели учебного предприятия (в виде дерева целей).

3. Основные количественные параметры учебного предприятия (таблица технико-экономических показателей).

	Наименование параметра	Значение
1	Месячный оборот предприятия, млн. рублей	
2	Продолжительность работы компании на рынке, лет	
3	Численность персонала, чел.	
4	Средняя зарплата в месяц, тысяч рублей	

5	И т. д.	
---	---------	--

4. Перечень и численность основных подразделений.

Наименование подразделения		Численность
1		
2		

5. Схема организационной структуры предприятия.

Задание на практическую работу:

1. Определите виды работ, связанные с Вашим видом бизнеса. Составьте таблицу, отражающую основные виды работ и требования к квалификации (знаниям и умениям).
2. Что такое «Должностная инструкция» и зачем она нужна? Составьте должностные инструкции на две должности (на основании вопроса 1).
3. Определите производственные и служебные нормативы для своих работников.
4. Определите круг должностных полномочий.
5. Рассмотрите альтернативный подход к набору своих сотрудников.

Тема 2. Организация системы управления персоналом и человеческими ресурсами
«Дисциплина труда и трудовые споры»

Задача №1.

Эксперт ТПП Ермилова была уволена с 5 марта с. г. по п. 5 ст. 81 ТК РФ (неоднократное неисполнение работником без уважительной причины трудовых обязанностей, если он имеет дисциплинарное взыскание) за допущенную грубость с заказчиком, совершенную ей 15 февраля, и опоздание на работу 18 февраля того же года. Эти факты нарушения трудовой дисциплины были установлены судом, куда Ермилова обратилась с заявлением о восстановлении ее на работе. В связи с тем, что к Ермиловой ранее не применялись меры дисциплинарного взыскания, суд признал ее увольнение незаконным и восстановил ее на работе. Администрация выполнила решение суда 31 марта и одновременно во исполнение прежнего приказа перевела Ермилову на другую нижеоплачиваемую работу сроком на два месяца.

1. Обоснованы ли действия работодателя?

2. Назовите меры дисциплинарных взысканий, предусмотренные действующим законодательством.

Задача №2.

В связи с семейными обстоятельствами эксперт Мишин попросил ст. инженера Кралева выйти вместо него на дежурство. Руководство объединения не было поставлено об этом в известность. Кралев на дежурство не вышел и никого об этом не предупредил, в результате чего объединение понесло моральный ущерб, так как не были встречены две делегации иностранных фирм, прибывших к ним на переговоры.

1. Могут ли Мишин и Кралев быть привлечены к дисциплинарной ответственности?

Задача №3.

Экспедитор Дремова во время работы за сделанное в ее адрес замечание оскорбила заведующего хозяйством, за что ей был объявлен выговор. В жалобе в комиссию по трудовым спорам об отмене взыскания Дремова указала, что оскорбление не является нарушением трудовой дисциплины и поэтому к ней не вправе были применять дисциплинарное взыскание.

1. Правомерно ли объявленное взыскание?

2. Какое решение должен вынести КТС?

Задача №4.

Рохлева, оспаривая в суде правильность увольнения за систематическое неисполнение трудовых обязанностей без уважительных причин, утверждала, что ранее изданный приказ об объявлении ей строгого выговора не был ей сообщен под расписку. Представитель администрации пояснил, что выписка из приказа была вывешена на доске объявлений отдела, где работает Рохлева и поэтому последней было известно об объявленном взыскании.

1. Правильны ли действия администрации?
2. Имеет ли юридическую силу наложенное на Рохлеву взыскание?
3. Какое решение должен вынести суд?

Задача №5.

Инженер организации Богатов по заданию руководителя выехал в командировку в организацию, расположенную в другом городе. В указанной организации была установлена шестидневная рабочая неделя с одним выходным днем в воскресенье. По возвращении из командировки Богатов обратился к руководителю с просьбой предоставить ему другие дни отдыха за работу в субботу по месту командировки, поскольку в его организации установлена пятидневная рабочая неделя с выходными днями в субботу и воскресенье. Руководитель отказал Богатову, считая его требования необоснованными. Богатов обратился в КТС.

1. Как следует решить данный спор?

Задача №6.

В комиссию по трудовым спорам объединения обратился студент МГИМО Бардин. В заявлении он указал, что во время производственной практики он был зачислен на штатную должность, однако администрация не выплатила ему компенсацию за отпуск. Представитель администрации в КТС заявил, что данный спор не может рассматриваться в комиссии, т. к. Бардин не состоит в трудовых отношениях с объединением.

1. Права ли администрация в данном случае?
2. Как следует решить этот спор?

Задача №7.

В связи с длительным учебным отпуском старшего инженера отдела Иванова исполнение его обязанностей сроком на три месяца было возложено на старшего специалиста Сидорова. Сидоров обжаловал эти действия администрации в КТС.

1. Каково возможное решение по данному спору?

Задача №8.

При проведении в бухгалтерии ревизии 15 февраля было установлено, что бухгалтер расчетной части Храмова 5 июня прошлого года допустила по небрежности в одном из документов грубую ошибку. На основании акта ревизии генеральный директор через 2 недели после обнаружения проступка объявил Храмовой выговор.

1. Правильно ли наложено взыскание?

Тема 3. Подбор и отбор персонала

«Набор персонала»

Задание на практическую работу:

1. Составьте объявление о приглашении на работу (на две должности) (необходимо сделать по несколько экземпляров для их дальнейшего заполнения).
2. Разработайте анкету для отбора будущих сотрудников (на две должности).
3. Разработайте план подготовки к собеседованию.
4. Разработайте план проведения отборочных тестов.
5. Проанализируйте результаты собеседования (собеседования проводятся со студентами из других групп).
6. Разработайте бланк извещения кандидатов на должность о результатах собеседования.

Тема 4. Адаптация персонала

«Адаптация персонала и его оценка»

Задание на практическую работу:

1. Составьте план действий, связанных с введением в должность новых сотрудников.
2. Определите круг общих вопросов, связанных с введением в должность нового сотрудника и частных вопросов.
3. Разработайте план контроля и оценки работы нового сотрудника.
4. Разработайте план оценки результатов работы сотрудников и его этапы проведения.

Тема 5. Трудовая карьера и ее формирование.

Задание на практическую работу:

За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача №1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача №2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача №3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Тема 6. Оценка и аттестация персонала

«Увольнение сотрудников»

Задание на практическую работу:

1. Составьте трудовой договор на вашего сотрудника.
2. Составьте трудовой контракт на вашего сотрудника.
3. Составьте заявление от имени работника об увольнении (по собственному желанию) с визой руководителя.
4. Составить приказ об увольнении сотрудника:
 - а) по собственному желанию; ликвидация организации;
 - б) сокращения штата работников организации;
 - в) несоответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе вследствие состояния здоровья в соответствии с медицинским заключением;

- г) несоответствия работника занимаемой должности или выполняемой работе вследствие недостаточной квалификации, подтвержденной результатами аттестации;
- д) неоднократного неисполнения работником без уважительных причин трудовых обязанностей, если он имеет дисциплинарное взыскание;
- е) однократного грубого нарушения работником трудовых обязанностей;
- ж) прогула;
- з) появления на работе в состоянии алкогольного опьянения;
- и) разглашения охраняемой законом коммерческой тайны, ставшей известной работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей;
- к) совершения по месту работы хищения;
- л) нарушения работником требований по охране труда;
- м) представления работником работодателю подложных документов или заведомо ложных сведений при заключении трудового договора.

Тема 7. Формирование стабильного персонала «Власть. Методы управления и воздействия»

Задание на практическую работу:

1. Определите, перечень конкретных мероприятий для улучшения рабочей атмосферы в трудовом коллективе.
2. Определите целевые, командные и индивидуальные потребности ваших работников.
3. Определите наиболее эффективный стиль управления вашими подчиненными.

Тема 8. Организационная культура «Трудовой договор»

Задача №1.

Николаев был принят на работу с месячным испытательным сроком. В приказе по предприятию датой начала работы значилось 15 июня. Однако по указанию руководителя Николаев приступил к работе 12 июня. На основании того, что Николаев не прошел испытания, трудовой договор с ним был расторгнут 14 июля.

1. Правомерны ли действия администрации предприятия?
2. Каков порядок расторжения трудового договора при неудовлетворительном результате испытания?
3. Вправе ли уволиться работник в период испытательного срока?

Задача №2.

1. Имеет ли право администрация муниципального предприятия заключить трудовой договор сроком на один год, ссылаясь на то, что соискатель работы является пенсионером по старости?
2. Имеет ли право администрация муниципального предприятия отказать в приеме на работу подростку 15-ти лет, обосновывая такое решение тем, что лица, которые не достигли 16-летнего возраста, принимаются на работу в исключительных случаях и с предварительного согласия профкома?

Задача №3.

Экономист Никонова была принята на работу по специальности с трехмесячным испытательным сроком. Испытательный срок был продлен приказом администрации и с согласия работника еще на один месяц. Руководитель мотивировал такое решение тем, что не получил за этот срок определенного представления о деловых качествах Никоновой. Через месяц был издан приказ об увольнении Никоновой как не прошедшей испытания. Никонова возражала против увольнения, считая, что в течение испытательного срока претензий к ней не предъявлялось, что она обладает необходимой квалификацией для выполнения данной работы, а согласие на продление испытательного срока дала под нажимом администрации предприятия.

Правомерны ли действия администрации в этом случае?

Задача №4.

Экономист внешнеторгового объединения Смирнова В. К. отказалась от подписания срочного трудового договора с тем же объединением, которое было преобразовано в акционерное общество открытого типа. В этой связи она была приказом генерального директора уволена по п.7 ст. 77 ТК РФ. Считая увольнение неправильным, она обратилась в суд с иском о восстановлении на работе. Ответчик с иском не согласился, ссылаясь на то, что после регистрации устава общества было утверждено Положение о найме и увольнении работников общества. На этом основании генеральный директор издал приказ о заключении со своими работниками срочных трудовых договоров. В результате преобразования государственного предприятия произошли существенные изменения условий труда, поэтому, как считал ответчик, были основания прекратить трудовой договор со Смирновой В. К.

1. Правильно ли поступил генеральный директор акционерного общества?
2. Какое решение, на Ваш взгляд, должен вынести суд?
3. С какой категорией работников заключаются срочные трудовые договоры?

Задача №5.

Агина Элла была принята на работу на должность бухгалтера с 01.02.2002 г. со сроком испытания по 15.02.02 включительно. С первых дней ее работы обнаружилось, что Агина допускает нарушения правил ведения бухгалтерского учета, ошибается в расчетах. Такой бухгалтер организации был не нужен. 13 февраля директор вручил ей письменное предупреждение о неудовлетворительном результате испытания, а 15.02.2002 г. издал приказ о ее увольнении.

1. Прав ли руководитель предприятия в данном случае?
2. Включается ли день вручения письменного предупреждения в срок предупреждения об увольнении?

Задача №6.

Морозова Валентина была приглашена на работу в ООО «Рассвет» в качестве менеджера. Руководитель, желая проверить умение М. работать с клиентами, допустил ее к работе без оформления трудового договора и без издания приказа. Поскольку М. не обладала надлежащими деловыми качествами, через неделю руководитель сообщил ей, что она испытание не выдержала и на работу принята не будет. Не согласившись с действиями руководителя, она обратилась в суд по вопросу восстановления на работу.

1. Какое решение должен вынести суд?
2. Возникли ли у Морозовой трудовые отношения с ООО «Рассвет»?
3. Если возникли, то каким нормативным актом это обстоятельство регулируется?

Задача №7.

ОАО «Анастасия» после февраля 2002 г. перевело всех работающих пенсионеров по возрасту на срочный трудовой договор, ссылаясь на ст. 59 Трудового Кодекса.

1. Права ли в данном случае администрация ОАО?
2. Применяются ли положения нового Трудового Кодекса к правоотношениям, возникшим до введения его в действие?

Задача №8.

Переводчик ОАО «Зоя» разгласил (в присутствии свидетелей) конфиденциальную информацию, составляющую коммерческую тайну данного общества. В трудовом договоре с этим переводчиком есть норма о том, что «работник обязуется не разглашать сведения, представляющие собой коммерческую тайну».

1. Какие меры ответственности могут быть применены к данному переводчику, в каком порядке?

Задача №9.

Общее собрание акционеров назначило Васина на должность Генерального директора ОАО сроком на 1 год. Васин приступил к работе в тот же день. Когда спустя

несколько дней Председатель Совета Директоров ОАО предложил Васину подписать с ОАО трудовой контракт, Васин отказался его обсуждать, сославшись на то, что такой контракт не был утвержден Общим собранием акционеров, а он и так прекрасно знает, что должен делать Генеральный директор.

1. Что в этой ситуации должен предпринять Председатель Совета Директоров ОАО?

2. Законна ли позиция Васина?

3. Какие меры следовало предпринять для того, чтобы избежать возникновения такой конфликтной ситуации?

Задача №10.

Илиева Анна, экономист внешнеторгового объединения, работала по срочному трудовому договору. Ее срочный трудовой договор истек в период беременности. Работодатель в соответствии со ст. 261 ТК продлил с ней трудовой договор до наступления у нее права на отпуск по беременности и родам. После отпуска по беременности и родам общая продолжительность договора с Илиевой А. превысила предельный 5-летний срок, и она настаивает на продолжении работы на условиях трудового договора, заключенного на неопределенный срок.

Преобразуется ли в данном конкретном случае срочный трудовой договор в договор, заключенный на неопределенный срок?

Тема 9. Обучение персонала

«Анализ конфликта»

Описание ситуаций и постановка задачи:

1. Изучить описание приведенных ниже ситуаций и составить карты конфликта.
2. Обсудить опыт, приобретенный при выполнении упражнения.
3. Обсудить достоинства изученного метода, области его применения и ограничения.

Ситуация 1. В организации освободилась должность начальника одного из отделов. На нее претендуют два сотрудника, имеющих высокую квалификацию и солидный стаж работы на этом предприятии, — Иванов и Сидоров. Руководитель поручает секретарю вызвать того и другого на совещание, на котором должно быть принято решение. В назначенное время появляется только Иванов. Руководитель очень удивился и стал выяснять в чем дело. Оказалось, что секретарь сообщил о вызове только Иванову и попросил того уведомить Сидорова. Иванов 23 обещал передать, но сразу Сидорова не застал, а позже не смог этого сделать, так как ему самому пришлось срочно выехать в другую организацию. Руководитель послал секретаря за Сидоровым, но того на месте не оказалось, и совещание отложили на следующую неделю. Руководитель строго отчитал секретаря и велел ему лично известить второго претендента о времени встречи. Узнав от секретаря о случившемся, Сидоров решил, что его соперник намеренно не сообщил ему о совещании, и поделился этими соображениями с коллегами. Мнения сослуживцев разделились: кто-то согласился с Сидоровым, другие посчитали, что во всем виноват секретарь. А кто-то сообщил Иванову, что Сидоров настраивает сотрудников против него. И началось. Оба претендента «за глаза» обвиняли друг друга в клевете, вспоминали старые обиды, скрупулезно учитывали новые. К моменту решающего совещания, которое вновь было отложено, на сей раз из-за занятости руководителя, Иванов с Сидоровым производили впечатление давних врагов.

Ситуация 2. Как-то наш начальник распределил очередную работу между тремя исполнителями, одним из которых был я. К назначенному сроку я выполнил свою часть задания, а мои напарники — нет. И тогда начальник велел мне заняться их недоработками. Я мог бы молча проигнорировать это поручение, и ничего бы не случилось. Но я пошел на принцип и отказался его выполнять, мотивируя это тем, что при одинаковой зарплате не

должно быть различной нагрузки. Этот довод не понравился начальнику. Он заявил, что мы не хотим работать, а зарплату требуем. Я возразил, что его замечание не по существу. Разговор происходил на глазах у всего коллектива, и все понимали, что начальник несправедлив ко мне. Просто я попал под горячую руку. За предшествовавшие шесть лет ничего подобного не случилось. Я всегда относился к нему с уважением (он намного старше меня), но в этот момент мне стало обидно, что вместо похвалы я получил нагоняй. Если бы он просто по-человечески попросил поработать дополнительно, чтобы выручить фирму, я бы, конечно, не отказался. Но, по словам начальника, выходило, что мы все бездельники. И я сознательно пошел на обострение ситуации. После бурной «дискуссии» я вышел из кабинета. Успокоившись, я вернулся, подошел к начальнику и извинился. Помоему, он удивился. Но постарался скрыть это. И, к моему удивлению, сам извинился передо мной. Вот уже несколько лет я «прокручиваю» эту ситуацию в разных вариантах. Я понимаю, что вел себя неправильно. Ни по форме, ни по сути дела у меня не было серьезных оснований вступать в пререкания с начальником. И все-таки я не вижу лучшего выхода для себя, чем «обострение». Ведь если бы я сделал самое простое (как позже мне советовали некоторые) и не стал бы возражать, но потом не ударил бы пальцем о палец, то пошел бы против своих принципов, потому что это был бы обман. А я считаю себя достаточно сильным человеком, чтобы не прибегать к хитрости и лжи. Я мог бы безропотно выполнить чужую работу, но потом просто сходил бы с ума от несправедливости и злости. Я же дал понять, что готов защищать свою честь и достоинство, и заставил начальника отнестись ко мне с уважением. В результате я пошел на рабочее место и с легкой душой сделал все, что требовалось. Думаю, и начальник извлек для себя полезный урок. Я ощутил это по себе: с того раза я не услышал в свой адрес ни одного грубого слова.

Ситуация 3. Фирма занимается импортом продовольственных товаров и оптовыми поставками предприятиям розничной торговли. Она имеет отдел сбыта, задачей которого является совершение торговых операций. Перед отделом стоит задача ежегодного увеличения оборота не менее чем на 30%. Фирма работает на высококонкурентном рынке, клиенты имеют возможность выбирать поставщика, поэтому менеджерам сбытового отдела приходится работать очень интенсивно. Фирма существует уже несколько лет, поэтому у каждого поставщика есть налаженная сеть клиентов. На ее поддержку уходит основная часть рабочего времени и усилий. Кроме того, задача увеличения оборота требует поиска новых каналов сбыта. Около полутора лет назад в отдел был принят еще один сотрудник на должность менеджера. Хорошо образованный, эрудированный и не лишенный обаяния молодой человек быстро вошел в коллектив. Вокруг него образовался кружок молодежи, объединенный общими спортивными интересами. Ему была передана часть клиентской базы, но она была недостаточна для выполнения плановых заданий. Поэтому ему надо было направить свои силы на поиск и привлечение новых клиентов. Обладая средним уровнем развития коммуникативных навыков и незначительным опытом работы на этом рынке, новый сотрудник едва справлялся со своими задачами. Он тратил значительно больше усилий на получение тех же результатов, которых опытные менеджеры добиваются с легкостью. Начальник отдела несколько раз указывал ему на просчеты и упущения в работе. Поскольку оплата труда в фирме зависит от объема продаж, то и заработок у него был меньше, чем у остальных менеджеров, показывающих лучшие результаты. Но у этого сотрудника возникло впечатление, что начальник отдела относится к нему предвзято, оценивая его заслуги несправедливо. Сначала обиженный ограничивался «кулуарными» проявлениями своего недовольства, а затем занял открыто конфронтационную позицию. Несколько раз он в присутствии других сотрудников упрекал начальника отдела в мелочных придирках, скептически высказывался о его способности руководить отделом, язвительно критиковал его распоряжения. Попытки начальника отдела выяснить отношения успеха не имели. В коллективе отдела наметился

раскол, поскольку часть молодых сотрудников явно сочувствовала своему коллеге и была готова принять его сторону, если конфликт будет иметь развитие.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление человеческими ресурсами» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (темы № 1-9);
- Анализ ситуаций (тема № 9)

Другое:

- Решение ситуационных задач (темы 2, 5, 8).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3).

Рейтинг - контроль №1

1. В чем заключается взаимосвязь управления персоналом и менеджмента?
2. Кто является субъектами управления?
3. Каковы основные цели и задачи деятельности по управлению персоналом?
4. Назовите исторические вехи становления управления персоналом в России.
5. Назовите группы теорий управления персоналом и ученых - представителей этих теорий.
6. Как менялись задачи руководителей организации с развитием теорий управления.
7. Что такое «трудовые ресурсы»? Каков состав трудовых ресурсов?
8. Какие факторы влияют на структуру персонала организации?
9. Что такое «трудовой потенциал» и каковы его составляющие?
10. Какова роль государства в регулировании трудовых отношений?
11. Каковы задачи и направления централизованного регулирования социально-трудовых отношений в Российской Федерации?
12. Какова роль и задачи Федеральной службы по труду и занятости?
13. Раскройте сущность философии управления персоналом и философии организации.

Рейтинг - контроль №2

1. В чем различия английской, американской, японской и российской философии управления персоналом организации?
2. Что такое концепция управления персоналом? Назовите составляющие концепции.
3. Что такое принципы управления персоналом?
4. Что такое принципы построения системы управления персоналом? перечислите основные из них.
5. В чем сущность методов управления персоналом?

6. Что такое кадровая политика государства, организации?
7. Какова взаимосвязь стратегического управления персоналом со стратегическим управлением организацией и управлением персоналом?
8. Каковы основные черты стратегии управления персоналом?
9. Что такое организационное проектирование?
10. Каковы основные этапы организационного проектирования?
11. Какие подсистемы входят в состав системы управления персоналом? 25. Что понимается под кадровым обеспечением системы управления персоналом? 26. Что такое «документационное обеспечение» системы управления персоналом?
12. Дайте определение понятия «информационное обеспечение службы управления персоналом»?
13. Государственная служба занятости населения в РФ: основные функции, структура, механизм.

Рейтинг - контроль №3

1. Программы содействия занятости населения.
2. Организация трудоустройства безработных и ищущих работу граждан.
3. Организация профессиональной переподготовки незанятых и безработных граждан.
4. Категории граждан, нуждающиеся в особой социальной защите от безработицы, основные направления работы с ними.
5. Информационное обеспечение политики занятости.
6. Профорientационная и психологическая поддержка безработных граждан и незанятого населения.
7. Сущность занятости, ее виды.
8. С помощью каких инструментов возможно развивать деловую карьеру сотрудников?
9. Как мотивировать сотрудников к развитию своего потенциала?
10. В чем разница между подготовкой и переподготовкой кадров?
11. Какие формы и методы целесообразно выбрать для осуществления повышения квалификации кадров?
12. В чем суть системы показателей экономической эффективности управления персоналом организации?
13. Назовите способы управления конфликтами. Каковы положительные и отрицательные последствия конфликтов в коллективе?

Вопросы к экзамену:

1. Концептуальные основы, принципы и функции кадровой политики организации.
2. Этапы разработки и основные задачи кадровой политики. Факторы (условия) эффективности стратегического УЧР.
3. Место и роль стратегического решения в УЧР. Программно-целевой подход к реализации стратегического решения в сфере УЧР.
4. Стратегический механизм управления человеческими ресурсами.
5. Принципы функционирования и развития управляющей системы организации.
6. Функциональные подсистемы в управлении человеческими ресурсами.
7. Направления и схема осуществления кадровой деятельности в рамках кадровой политики организации.

8. Задачи управления человеческими ресурсами в повседневной кадровой работе (оперативный уровень реализации кадровой политики).
9. Стратегическое планирование: сущность, значимость, подходы к осуществлению.
10. Стратегическое планирование потребности в персонале. Понятие и условия развития персонала организации.
11. Стратегическое управление развитием и профессиональной ориентацией персонала.
12. Управление сопротивлением персонала организационным изменениям.
13. Методы воздействия на персонал при реализации стратегического УЧР.
14. Особенности подготовки управленческого персонала стратегического уровня.
15. Система управления человеческими (трудовыми) ресурсами: объект, субъект, цели, задачи, функции, механизм управления.
16. Человеческий потенциал, трудовой потенциал, человеческий капитал: сущность, особенности формирования, количественные и качественные характеристики, взаимосвязь понятий.
17. Процесс воспроизводства человеческих (трудовых) ресурсов: сущность, виды, типы, режимы, стадии воспроизводства.
18. Социально-демографические процессы и их роль в формировании человеческих (трудовых) ресурсов.
19. Процессы распределения и перераспределения трудовых ресурсов по отраслям и видам деятельности: сущность, методы размещения и перемещения трудовых ресурсов.
20. Социально-профессиональная мобильность трудовых ресурсов: формы, условия, уровни, факторы, влияющие на нее.
21. Миграция как территориальная мобильность трудовых ресурсов: сущность, виды, причины, оценка масштабов, интенсивности, результативности и эффективности миграции.
22. Факторы формирования предложения труда: потребность в работе, степень трудовой активности, демографические факторы.
23. Простая модель предложения труда. Решение об участии в рабочей силе. Издержки, связанные с выходом на работу.
24. Факторы влияния на предложение труда: зарплата, время работы, подоходный налог, программы социальной помощи.
25. Эффект отчаявшегося и дополнительного работника в расширенной модели предложения труда. Теория распределения времени.
26. Спрос на рабочую силу на совокупном рынке труда: понятие, виды, структура, факторы, определяющие динамику спроса (повышения и понижения).
27. Эффекты дохода и замещения в предложении труда. Эффекты масштаба и замещения в спросе на труд.
28. Спрос на труд: сущность, структура, механизм и особенности их подстройки в условиях влияния мобильности рабочей силы.
29. Межфирменная мобильность труда и факторы, влияющие на увольнение работников.
30. Социально-экономическая сущность занятости. Занятость как элемент социально - экономической политики.
31. Принципы, виды, формы занятости. Структура занятости населения. Реструктуризация и реаллокации занятости. Структурный эффект.

32. Социально-демографические группы в сфере занятости. Занятость и трудовая мобильность. Занятость в неформальном секторе экономики.
33. Безработица как социальный индикатор экономического развития. Виды безработицы. Структура и показатели безработицы. Социально-экономические последствия безработицы.
34. Влияние макроэкономических факторов на уровень безработицы. Государственные меры по социальной поддержке безработных.
35. Система образования: понятие, цели, задачи, структура.
36. Профессия, специальность, квалификация: понятия, формы профессиональной подготовки, стадии становления профессионализма.
37. Требования рынка труда к качеству рабочей силы и квалификации работника.
38. Издержки на образование. Выгоды от инвестиций в человеческий капитал. Инвестиции фирмы в человеческий капитал.
39. Содержание понятия «персонал», субъекты и объекты управления. Принципы и структура управления персоналом.
40. Функции и методы управления персоналом. Факторы влияния на управление персоналом. Управление персоналом в системе управления организацией.
41. Оценка экономической эффективности проектирования системы управления персоналом.
42. Программа переподготовки и повышения квалификации персонала. Методы переподготовки и повышения квалификации персонала.
43. Управление персоналом как наука. Объект и предмет науки управления персоналом и их особенности. Принципы управления персоналом.
44. Содержание труда в службах управления персоналом на крупных современных предприятиях и организационная структура службы управления персоналом.
45. Организация отбора и найма персонала. Документы, оформляемые при найме. Подготовка работника к трудоустройству.
46. Профессиональная, психофизиологическая и социально-психологическая адаптация. Организация и эффективность адаптации: отечественный и зарубежный опыт.
47. Организация и информационное обеспечение подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников предприятия. Виды обучения, рынок образовательных услуг, эффективность обучения.
48. Оценка результатов деятельности службы УП. Текучесть кадров, абсентеизм, социально - психологический климат, качество рабочей силы и другие индикаторы состояния кадровой политики.
49. Программно-целевой подход к реализации стратегического решения в сфере Учр.
50. Многообразие и типологии видов компенсаций и вознаграждений сотрудников. Тарифные, бестарифные и другие системы оплаты труда. Виды компенсаций. Законодательные акты в области оплаты труда и его стимулирования.

Вопросы самостоятельной работы студентов:

1. Предмет и содержание управления персоналом.
2. Управление персоналом в системе наук и общей теории управления.
3. Персонал как объект и важнейший ресурс управления.

4. Методологии и технологии в управлении персоналом.
5. Эволюция теории управления персоналом.
6. Персонал как объект и важнейший ресурс управления.
7. Особенности управления персоналом как вида профессиональной деятельности.
8. Субъекты управления персоналом.
9. Службы управления персоналом: статус, функции, задачи.
10. Функции кадровой службы в управлении персоналом (отечественный и зарубежный подходы).
11. Типология выбора стиля управления и оценка его эффективности.
12. Управление персоналом: зарубежный опыт и особенности его применения в России.
13. Роль и функции менеджера по управлению персоналом в организации.
14. Современные тенденции в деятельности служб управления персоналом.
15. Принципы и методы управления персоналом. Проблема классификации.
16. Формирование системы управления персоналом организации (структурно - функциональный подход).
17. Содержательная характеристика основных методов управления персоналом.
18. Взаимосвязь персонал-стратегии и стратегии развития организации.
19. Мониторинг персонала как основной механизм поддержания адекватной кадровой политики.
20. Значение Этического кодекса для государственной кадровой политики.
21. Проектирование структуры и численности штатов организации.
22. Планирование в управлении персоналом.
23. Проектирование рабочего места.
24. Набор и отбор персонала.
25. Расстановка кадров в организации.
26. Деловая оценка в управлении персоналом.
27. Аттестация кадров в организации.
28. Профессиографирование в изучении деятельности персонала.
29. Управление профессиональным совершенствованием персонала.
30. Маркетинг персонала.
31. Методы отбора персонала.
32. Особенности рекрутмента в России.
33. Набор и отбор в общей системе управления персоналом.
34. Психологический аспект процесса адаптации человека.
35. Виды совместной деятельности и адаптация их организации.
36. Освоение социально-психологических проблем общения в ходе адаптации.
37. Психологические аспекты лидерства.
38. Психология управления процессом адаптации.
39. Характеристика системы жесткого найма сотрудника на работу и ее влияние на адаптацию таких сотрудников.
40. Аттестация персонала: проблемы деловой оценки.
41. Роль аттестации в управлении персоналом организации.
42. Аттестация государственных служащих.
43. Аттестация муниципальных служащих.
44. Эффективность оценки персонала.
45. Методы оценки персонала.

46. Планирование и развитие профессиональной карьеры.
 47. Внутриорганизационная карьера.
 48. Сравнительный анализ восточного и западного подходов к формированию мотивации труда.
 49. Сравнительный анализ современных технологий мотивации, применяемых в промышленно развитых странах, и советских технологий мотивации труда.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Ланцова [и др.]; под общей редакцией О. А. Ланцовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 406 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8761-4.	2019		https://biblio-online.ru/bcode/433053
2. Кязимов, К. Г. Управление человеческими ресурсами: профессиональное обучение и развитие: учебник для академического бакалавриата / К. Г. Кязимов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09762-7.	2019		https://biblio-online.ru/bcode/428517
3. Управление человеческими ресурсами в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Барков [и др.]; под редакцией С. А. Баркова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 183 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7303-7.	2019		https://biblio-online.ru/bcode/433211
4. Управление человеческими ресурсами в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Барков [и др.]; ответственный редактор С. А. Барков, В. И. Зубков. — Москв : Издательство Юрайт, 2019. — 245 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN	2019		https://biblio-online.ru/bcode/434312

978-5-9916-7304-4.			
Дополнительная литература			
1. Управление человеческими ресурсами: учебник для вузов / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-99951-8.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/446580
2. Горелов, Н. А. Управление человеческими ресурсами: современный подход: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Мельников; под редакцией Н. А. Горелова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 270 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00650-6.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/433920
3. Исаева, О. М. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 168 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-06318-9.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/444044

7.2. Периодические издания

1. Кадровый менеджмент.
2. Кадровое дело.
3. Кадры предприятия.
4. Справочник кадровика.
5. Секрет фирмы.
6. Свой бизнес.

7.3. Интернет-ресурсы

1. hr-journal.ru
2. hrm.ru
3. www.business-magazine.ru
4. ibusiness.ru
5. hrc-alliance.ru
6. pro-personal.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил к.т.н. доцент каф. ТуС Доросов М.И. Доросов

Рецензент

(представитель работодателя) Григорьев О.И. зам. директора
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Гуров В.В.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 Сервис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Гресс О.Б.

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой ТиС к.пед.н. Тумасова М.Р.



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____