

Документ: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 06.07.2026 17:02:26
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Очно-заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 4 з.е.
в академических часах: 144 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Динукова О. А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Экскурсовод (гид)", утвержден приказом Минтруда России от 24.12.2021 № 913н; "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Специалист по организации конгрессных мероприятий", утвержден приказом Минтруда России от 19.06.2024 № 303н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Формирование у студентов фундаментальных знаний в области управления человеческими ресурсами, раскрытие сущности, целей, задач и функций управления человеческими ресурсами в современных социально-экономических условиях.;
- Формирование общепрофессиональной компетенции ОПК-7 в части обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
- Формирование общепрофессиональной ОПК-2, направленной на осуществление функций управления туристской деятельностью.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

ОПК-2.2 Осуществляет управление деятельностью туристской организации, распределяя задачи и контролируя ход их выполнения, принимает меры по повышению эффективности системы

Знать:

ОПК-2.2/Зн1 Знает способы управления деятельностью туристской организации, распределяя задачи и контролируя ход их выполнения

Уметь:

ОПК-2.2/Ум1 Умеет распределять задачи и контролировать ход их выполнения, принимать меры по повышению эффективности системы

Владеть:

ОПК-2.2/Нв1 Владеет способами управления деятельностью туристской организации, способами повышения эффективности системы и принимает необходимые меры

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.2 Обеспечивает соответствие норм и правил охраны труда и техники безопасности на рабочем месте, проводит инструктажи и проверки оборудования

Знать:

ОПК-7.2/Зн1 Требования и условия обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг, нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания

Уметь:

ОПК-7.2/Ум1 Выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспечения их безопасности на внутреннем и внешнем рынке, обеспечивать соблюдение требований

Владеть:

ОПК-7.2/Нв1 Навыками соблюдения требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности

ПК-1 Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов

Знать:

ПК-1.1/Зн1 Знает методы и принципы эффективного управления материальными, финансовыми и трудовыми ресурсами туристских организаций и гостиничных комплексов

Уметь:

ПК-1.1/Ум1 Умеет применять методы и принципы эффективного управления материальными, финансовыми и трудовыми ресурсами туристских организаций и гостиничных комплексов

Владеть:

ПК-1.1/Нв1 Владеет навыками применени методов и принципов эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-2 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов

ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

Знать:

ПК-2.2/Зн1 Знает механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

Уметь:

ПК-2.2/Ум1 Использовать механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

Владеть:

ПК-2.2/Нв1 Владеет навыками использования механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Управление человеческими ресурсами» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 4, Очно-заочная форма обучения - 5.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью		

ОПК-2.2 Осуществляет управление деятельностью туристской организации, распределяя задачи и контролируя ход их выполнения, принимает меры по повышению эффективности системы	Основы менеджмента, Основы проектной деятельности	Бизнес-планирование, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Основы менеджмента, Основы проектной деятельности, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Процессно-ориентированное управление, Управление изменениями
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		
ОПК-7.2 Обеспечивает соответствие норм и правил охраны труда и техники безопасности на рабочем месте, проводит инструктажи и проверки оборудования	Основы проектной деятельности, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Основы проектной деятельности, Учебная практика: ознакомительная практика
ПК-1 - Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов		
ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов	Основы менеджмента, Учебная практика: ознакомительная практика	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничный сервис, Логистика и ресурсосбережение в туризме, Мировая индустрия гостеприимства, Основы менеджмента, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг, Учебная практика: ознакомительная практика
ПК-2 - Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов		
ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Гостиничный сервис, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: сервисная практика, Технологии организации туроператорских и турагентских услуг

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Групповая контактная работа (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	144	4	54	36	18	2	0,3	53,7	Экзамен
Всего	144	4	54	36	18	2	0,3	53,7	34

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Групповая контактная работа (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Пятый семестр	144	4	4	2	2	2	0,3	103,7	Экзамен
Всего	144	4	4	2	2	2	0,3	103,7	34

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий
(часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы управления человеческими ресурсами	107,7	36	18	53,7
Тема 1.1. Сущность, цели и функции системы управления человеческими ресурсами организации	6	2	1	3
Тема 1.2. История формирования научных концепций об управлении человеческими ресурсами	6	2	1	3

Тема 1.3. Человеческие ресурсы как объект HR-менеджмента. Кадровый потенциал организации	6	2	1	3
Тема 1.4. Кадровая политика организации	6	2	1	3
Тема 1.5. Основы делопроизводства. Перечень кадровых документов организации	6	2	1	3
Тема 1.6. Правовое регулирование условий труда в российских компаниях	6	2	1	3
Тема 1.7. Планирование потребности в персонале	6	2	1	3
Тема 1.8. Философия набора и отбора персонала	6	2	1	3
Тема 1.9. Управление процессом адаптации работников организации	6	2	1	3
Тема 1.10. Управление мотивацией работников организации	6	2	1	3
Тема 1.11. Основы построения системы стимулирования	6	2	1	3
Тема 1.12. Сущность, цели, организационные формы и этапы организации обучения персонала	6	2	1	3
Тема 1.13. Определение потребности в обучении персонала. Оценка результатов обучения, переподготовки и повышения квалификации	6	2	1	3
Тема 1.14. Управление карьерой: виды карьеры, субъекты и стадии карьерного развития	6	2	1	3
Тема 1.15. Формирование, подготовка и использование кадрового резерва организации	6	2	1	3
Тема 1.16. Бюджетирование затрат на персонал	6	2	1	3
Тема 1.17. Показатели оценки результатов деятельности персонала	5,7	2	1	2,7
Тема 1.18. Оценка эффективности управления человеческими ресурсами организации	6	2	1	3

Очно-заочная форма обучения

		тия	иятия	бота
--	--	-----	-------	------

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная
Раздел 1. Теоретические основы управления человеческими ресурсами	107,7	2	2	103,7
Тема 1.1. Сущность, цели и функции системы управления человеческими ресурсами организации	10	2	2	6
Тема 1.2. История формирования научных концепций об управлении человеческими ресурсами	6			6
Тема 1.3. Человеческие ресурсы как объект HR-менеджмента. Кадровый потенциал организации	6			6
Тема 1.4. Кадровая политика организации	6			6
Тема 1.5. Основы делопроизводства. Перечень кадровых документов организации	6			6
Тема 1.6. Правовое регулирование условий труда в российских компаниях	6			6
Тема 1.7. Планирование потребности в персонале	6			6
Тема 1.8. Философия набора и отбора персонала	6			6
Тема 1.9. Управление процессом адаптации работников организации	6			6
Тема 1.10. Управление мотивацией работников организации	6			6
Тема 1.11. Основы построения системы стимулирования	6			6
Тема 1.12. Сущность, цели, организационные формы и этапы организации обучения персонала	6			6
Тема 1.13. Определение потребности в обучении персонала. Оценка результатов обучения, переподготовки и повышения квалификации	6			6
Тема 1.14. Управление карьерой: виды карьеры, субъекты и стадии карьерного развития	6			6

Тема 1.15. Формирование, подготовка и использование кадрового резерва организации	6			6
Тема 1.16. Бюджетирование затрат на персонал	6			6
Тема 1.17. Показатели оценки результатов деятельности персонала	4			4
Тема 1.18. Оценка эффективности управления человеческими ресурсами организации	3,7			3,7

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Экзамен

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы управления человеческими ресурсами	Тестирование	Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы управления человеческими ресурсами Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Какая из перечисленных ниже целей организации определяет эффективность построения системы управления персоналом?</p> <p>1. экономическая цель</p> <p>2. производственная цель</p> <p>3. социальная цель</p> <p>4. коммерческая цель</p>	<p>Ответ: 3</p>	ОПК-2
2	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Доминирующими потребностями персонала в период до 1900 года были:</p> <p>1. повышение зарплаток на основе более высокой производительности</p> <p>2. безопасные условия труда и создание предпосылок для хорошей работы</p> <p>3. интересы персонала практически не учитывались</p> <p>4. потребности самовыражения</p>	<p>Ответ: 3</p>	ОПК-2
3	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Квалификационная карта — это...</p> <p>1. описание рабочего места с целью его рекламы среди потенциальных работников</p> <p>2. описание личностных характеристик человека, его способности к выполнению тех или иных трудовых функций, типов поведения и социальных ролей</p> <p>3. описание основных квалификационных знаний и навыков, которыми должен обладать сотрудник для успешной работы в данной должности</p> <p>4. описание должностных обязанностей работника, его прав и ответственности за выполняемую работу</p>	<p>Ответ: 3</p>	ОПК-2

4	<p>Выберите один вариант ответа Когда начинается процесс управления деловой карьерой?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. при приеме на работу 2. после первого года работы 3. после адаптации работника 4. после первого должностного продвижения сотрудника 	ОПК-2
<p>Ответ: 1</p>		
5	<p>Выберите один вариант ответа Какой из уровней оценки эффективности обучения по модели Киркпатрика наиболее трудно оценить?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. влияние на результаты работы 2. уровень реакции 3. уровень усвоения знаний 4. уровень поведения 	ОПК-2
<p>Ответ: 1</p>		
6	<p>Установите соответствие Установите соответствие между мотивационными теориями (моделями) и описанием их отдельных элементов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Двухфакторная теория Ф. Герцберга <p>А. - потребность в самоактуализации является высшей целью развития личности и начинает формироваться при удовлетворении потребностей в признании.</p> 2. Теория У Д. Макгрегора <p>Б. - чем меньше возможностей для проявления «мотиваторов», тем лучше должны быть гигиенические условия.</p> 3. Теория Х Д. Макгрегора <p>В. - предполагает, что люди по своей природе ленивы, не любят работу и стремятся избежать ответственности.</p> 4. Теория А. Маслоу <p>Г. - предполагает, что люди могут быть самоустойчивыми, активными и творческими в выполнении работы.</p> 	ОПК-2
<p>Ответ: 1Б 2Г 3В 4А</p>		
7	<p>Установите соответствие Установите соответствие названий компонентов трудового потенциала организации их характеристикам.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кадровый потенциал <p>А. - характеризуется эффективностью функционирования трудового коллектива как системы и каждого работника в отдельности и находит своё выражение в чёткости, ритмичности, согласованности трудовых усилий и высокой степени удовлетворённости работников своим трудом.</p> 2. Профессиональный потенциал <p>Б. - определяется профессиональной структурой коллектива организации, связанной с изменениями в содержании труда под влиянием НТП, который обуславливает появление новых и отмирание старых профессий, усложнение трудовых операций.</p> 3. Квалификационный потенциал <p>В. - характеризуется обеспеченностью организации работниками, обладающими познавательными способностями, профессиональными знаниями, умениями и навыками, необходимыми для её эффективного функционирования.</p> 4. Организационный потенциал <p>Г. - определяется качественными изменениями в коллективе организации (рост умений, знаний, навыков) и отражает, прежде всего, изменения в личностной составляющей трудового потенциала.</p> 	ОПК-2
<p>Ответ: 1В 2Б 3Г 4А</p>		

8	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между методами отбора персонала и условиями их применения (ограничениями).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структурированное интервью 2. Профессиональный тест (кейс) 3. Проверка рекомендаций 4. Групповая дискуссия (ассесмент-центр) <p>Варианты ответов:</p> <p>А. – оптимален, когда требуется оценить командное взаимодействие, но запрещен при ограниченном времени (более 2 часов на кандидата).</p> <p>Б. – предпочтителен при жестких правовых требованиях к единообразию вопросов для всех соискателей.</p> <p>В. – эффективен, если необходимо проверить практические навыки, но не подходит при отсутствии эталонных ответов (экспертов).</p> <p>Г. – используется в первую очередь при высоком риске мошенничества, но требует соблюдения закона о персональных данных (согласие кандидата).</p>	ОПК-2
<p>Ответ: 1Б 2В 3Г 4А</p>		
9	<p>Укажите правильную последовательность</p> <p>Перечислены основные этапы подбора персонала, укажите верную последовательность этапов.</p> <p>1 этап</p> <p>А. Разработка требований к кандидатам на вакантную должность</p> <p>2 этап</p> <p>Б. Набор персонала</p> <p>3 этап</p> <p>В. Планирование (определение потребности в персонале)</p> <p>4 этап</p> <p>Г. Принятие решения о заполнении вакансии и предложение работы</p> <p>5 этап</p> <p>Д. Отбор персонала</p>	ОПК-2
<p>Ответ: 1В 2А 3Б 4Д 5Г</p>		
10	<p>Укажите правильную последовательность</p> <p>Укажите в какой последовательности осуществляется расчёт показателей баланса рабочего времени?</p> <p>1</p> <p>А. Определение бюджета рабочего времени (максимального числа рабочих часов).</p> <p>2</p> <p>Б. Определение номинального фонда.</p> <p>3</p> <p>В. Определение явочного фонда</p> <p>4</p> <p>Г. Определение полезного фонда рабочего времени.</p> <p>5</p> <p>Д. Определение календарного фонда.</p>	ОПК-2
<p>Ответ: 1Д 2Б 3В 4А 5Г</p>		
11	<p>Укажите числовое значение</p> <p>В организации за определенный период было принято 60 человек, уволено 50 человек, из них по собственному желанию и за нарушение трудовой дисциплины 20 человек. Списочная численность на конец периода 600 человек, число работников, проработавших весь отчетный период 550 человек, среднесписочная численность 580 человек. Необходимо определить коэффициент текучести персонала (округление до 0,1%, без единицы измерения).</p>	ОПК-2
<p>Ответ: 3,4</p>		

12	<p>Укажите числовое значение</p> <p>Требуется определить плановую численность работников предприятия на 2025 год, если базовая численность в 2024 году составила 2 237 чел. В 2025 году планируется увеличить объем производства на 8%, а рост производительности труда должен составить 7% (округление до целого числа, без единицы измерения).</p>	ОПК-2
	<p>Ответ: 2258</p>	
13	<p>Укажите числовое значение</p> <p>Если на участке с численностью 40 человек в результате автоматизации высвобождается 8 рабочих, то сколько процентов составит прирост производительности труда? (округление до целого числа, без единицы измерения).</p>	ОПК-2
	<p>Ответ: 25</p>	
14	<p>Укажите числовое значение</p> <p>В результате повышения производительности труда на 6%, увеличения численности работников на 2%, а фонда заработной платы на 10% сколько процентов составит изменение зарплатоёмкости продукции (округление до 0,1%, без единицы измерения).</p>	ОПК-2
	<p>Ответ: 1,7</p>	
15	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>Различие между общей потребностью и наличием персонала на начало расчетного периода – это ...</p>	ОПК-2
	<p>Ответ: Дополнительная потребность в кадрах</p>	
16	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>После окончания тренинга все участники заявили, что тренинг всем очень понравился. Какой гарантированный результат можно ожидать на основе этой информации?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. высокие оценки в анкете обратной связи по тренингу 2. высокое усвоение знаний 3. успешное формирование навыка 4. применение полученного на практике 	ОПК-7
	<p>Ответ: 1</p>	
17	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Внедрение различных технологий обучения персонала, связано с издержками. В чем заключается выгода инвестиций в повышение квалификации сотрудников?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. повышение конкурентоспособности компании за счет более профессиональных действий ее сотрудников 2. повышение сплоченности команды во время тренингов и семинаров 3. усиление имиджа компании, в которой работают высококвалифицированные кадры 4. помощь сотрудникам в поиске новой работы 	ОПК-7
	<p>Ответ: 1</p>	
18	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>В чем заключается цель развития персонала и человеческих ресурсов?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обеспечение организации хорошо подготовленными работниками в соответствии с ее целями и стратегией развития 2. обеспечение организации необходимой рабочей силой с минимальными издержками и в минимальные сроки 3. обеспечение организации работниками, которые не смогут ее покинуть в связи с узкой специализацией и направленностью работы 4. обеспечение организации преданными работниками, главное для которых – корпоративный дух и коллективные достижения, воспитание преданного работника 	ОПК-7
	<p>Ответ: 1</p>	
19	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Обучение, выполняемое в учебных заведениях, когда работники овладевают второй профессией или специальностью – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. переподготовка кадров 2. повышение квалификации 3. профессиональная подготовка 4. этап карьерного роста 	ОПК-7
	<p>Ответ: 1</p>	
20	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Центростремительная карьера:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. движение к руководству организации 2. повышение квалификации 3. чередование вертикального и горизонтального роста 4. освоение смежных должностей 	ОПК-7
	<p>Ответ: 1</p>	

21	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между типом мотивации согласно теории В. Герчикова и характеристикой каждого типа.</p> <p>1. инструментальный</p> <p>А. - мотивация основана на чувстве сопричастности компании, основной мотиватор — признание заслуг.</p> <p>2. профессиональный</p> <p>Б. - сотрудник стремится к профессиональному росту и развитию, к приобретению новых знаний и навыков.</p> <p>3. патриотический</p> <p>В. - сотрудник рассматривает работу как инструмент для достижения определённых целей, таких как материальное благополучие.</p> <p>4. хозяйский</p> <p>Г. - характеризуется отсутствием у сотрудника чётких ценностей и профессиональных ориентиров.</p> <p>5. люмпенизированный.</p> <p>Д. - работник ценит в работе право самостоятельно решать задачи и полностью отвечать за свой участок работы..</p> <p>Ответ: 1В 2Б 3А 4Д 5Г</p>	ОПК-7
22	<p>Установите соответствие</p> <p>Как менялся подход к работнику в зависимости от концепции? Соотнесите концепцию и подходы</p> <p>1. 1920-1940 гг. Управление кадрами</p> <p>А. Ключевой стратегический ресурс организации</p> <p>1. 1950-1970 гг. Управление персоналом</p> <p>Б. Не люди для организации, а организация для людей</p> <p>1. 1980-1990 гг. Управление человеческими ресурсами</p> <p>В. Носитель трудовой функции, «живой придаток машины»</p> <p>1. XXI век Гуманистическая концепция</p> <p>Г. Субъект трудовых отношений, личность</p> <p>Ответ: 1В 2Г 3А 4Б</p>	ОПК-7
23	<p>Укажите правильную последовательность</p> <p>Пирамида потребностей по А. Маслоу (иерархия потребностей Маслоу) — это модель, которая последовательно представляет все человеческие потребности, от простых до возвышенных. В пирамиде Маслоу выделяют пять уровней, приведите последовательность уровней от низших к высшим.</p> <p>1. уровень</p> <p>А. Самоактуализация</p> <p>1. уровень</p> <p>Б. Уважение и признание</p> <p>1. уровень</p> <p>В. Физиологические потребности</p> <p>1. уровень</p> <p>Г. Потребность в безопасности</p> <p>1. уровень</p> <p>Д. Социальные потребности</p> <p>Ответ: 1В 2Г 3Д 4Б 5А</p>	ОПК-7

24	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между стратегиями управления конфликтами и условиями их выбора (действующие нормы и доступные ресурсы).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Компромисс 2. Избегание 3. Сотрудничество 4. Принуждение <p>Варианты ответов:</p> <p>А. – допустим только в экстренных ситуациях (угроза безопасности), так как противоречит принципам социального партнерства.</p> <p>Б. – оправдан, когда предмет спора малозначителен, а временные ресурсы ограничены (сроки проекта поджимают).</p> <p>В. – требует высокой квалификации медиатора и времени на диалог, что является главным ограничением при внедрении.</p> <p>Г. – выбирается, если стороны имеют равные полномочия, а правовая позиция каждой не противоречит трудовому законодательству.</p> <p>Ответ: 1Г 2Б 3В 4А</p>	ОПК-7
25	<p>Укажите правильную последовательность</p> <p>Перечислите последовательность уровней оценки результатов обучения по модели Д. Киркпатрика:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 уровень А. поведение 2 уровень Б. реакция 3 уровень В. результат 4 уровень Г. усвоение <p>Ответ: 1Б 2В 3А 4Г</p>	ОПК-7
26	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>Если средняя заработная плата растёт быстрее производительности труда, то себестоимость единицы продукции за счёт этого...</p> <p>Ответ: повышается</p>	ОПК-7
27	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>Обучение квалифицированных кадров является не эффективным в том случае, если связанные с ним издержки, будут в дальнейшем... издержек организации на повышение производительности труда за счет других факторов или издержек, связанных с ошибками в найме рабочей силы</p> <p>Ответ: выше</p>	ОПК-7
28	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>С ... числа выбывших и принятых на работу работников значение данного коэффициента стабильности кадров приближается к единице, что соответствует стабилизации кадрового состава предприятия.</p> <p>Ответ: уменьшением</p>	ОПК-7
29	<p>Укажите числовое значение</p> <p>Среднесписочная численность работников одного из цехов машиностроительного завода составила за первое полугодие 518 чел., за июль, август и сентябрь – 521, 520 и 510 человек соответственно, за четвертый квартал – 496 человек. Найдите среднесписочную численность работников цеха за весь год (округление до целого числа, без единицы измерения).</p> <p>Ответ: 512</p>	ОПК-7
30	<p>Укажите числовое значение</p> <p>В отчетном периоде среднегодовая выработка одного работника предприятия составила 600 тыс. руб. В плановом периоде предполагается выпустить продукции на 720 млн. руб. и в результате внедрения технологических и организационных мероприятий уменьшить среднегодовую численность работников на 60 чел. Определить планируемое изменение производительности труда на предприятии (округление до 0,1%, без единицы измерения).</p> <p>Ответ: 5,3</p>	ОПК-7

31	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач, – это:</p> <p>а) нормирование б) регламентация в) стандартизация г) рационализация</p> <p>Ответ: в</p>	ПК-1
32	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Объектом функций по управлению персоналом является:</p> <p>а) весь персонал организации б) менеджеры по персоналу в) руководители функциональных и производственных подразделений совместно со службой управления персоналом г) высшее руководство, руководители функциональных и производственных подразделений совместно со службой управления персоналом</p> <p>Ответ: г</p>	ПК-1
33	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Инициативным документом и основанием к приказу о командировании является:</p> <p>а) личное заявление работника б) служебное задание, подписанное руководителем структурного подразделения в) план работы структурного подразделения г) докладная записка руководителя структурного подразделения</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-1
34	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Что следует понимать под текучестью кадров?</p> <p>а) все виды увольнений из организации б) увольнения по собственному желанию и инициативе администрации в) увольнения по сокращению штатов и инициативе администрации г) увольнения по собственному желанию и по сокращению штатов</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-1
35	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Организационная структура управления – это:</p> <p>а) особенности организации рабочего пространства и режима работы б) распределение функций между отдельными подразделениями и распределение власти между административными должностями в) система личных взаимоотношений между сотрудниками г) соотношение численности сотрудников разных уровней управления</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-1
36	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между определением и понятием:</p> <p>№</p> <p>Определение</p> <p>Понятие</p> <p>1</p> <p>Совокупность работников организации, работающих по найму и обладающих определенными признаками</p> <p>А) Кадровая политика</p> <p>2</p> <p>Стратегия кадровой работы, совокупность принципов и приоритетов в управлении персоналом</p> <p>Б) Персонал организации</p> <p>3</p> <p>Обеспеченность организации работниками с необходимыми знаниями, умениями и навыками</p> <p>В) Кадровый потенциал</p> <p>4</p> <p>Возможное количество и качество труда, которым располагает общество при данном уровне развития</p> <p>Г) Трудовой потенциал</p>	ПК-1

	<p>Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г</p>	
37	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между этапом подбора персонала и его содержанием:</p> <p>№</p> <p>Этап</p> <p>Содержание</p> <p>1</p> <p>Анализ работы</p> <p>А) Оценка заявительных документов кандидатов</p> <p>2</p> <p>Набор персонала</p> <p>Б) Определение требований к должности и составление профиля компетенций</p> <p>3</p> <p>Отбор персонала</p> <p>В) Привлечение потенциальных кандидатов через различные источники</p> <p>4</p> <p>Адаптация персонала</p> <p>Г) Введение нового сотрудника в должность и знакомство с корпоративной культурой</p> <p>Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г</p>	ПК-1
38	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между источником набора персонала и его характеристикой:</p> <p>№</p> <p>Источник</p> <p>Характеристика</p> <p>1</p> <p>Внутренний</p> <p>А) Широкие возможности выбора, приток новых идей, но высокие затраты</p> <p>2</p> <p>Внешний</p> <p>Б) Повышение лояльности, быстрая адаптация, сохранение уровня оплаты труда</p> <p>3</p> <p>Кадровый резерв</p> <p>В) Использование переработок, гибких графиков и контрактов на конкретную работу</p> <p>4</p> <p>Гибкие формы занятости</p> <p>Г) Заблаговременная подготовка сотрудников для замещения ключевых должностей</p> <p>Ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В</p>	ПК-1
39	<p>Укажите правильную последовательность</p> <p>Расположите этапы цикла Шухарта–Деминга (PDCA) в правильной последовательности:</p> <p>а) Проверка соответствия реального результата запланированному</p> <p>б) Планирование работы</p> <p>в) Принятие мер при наличии отклонений фактического результата от запланированного</p> <p>г) Выполнение работы по плану</p> <p>Ответ: 1б 2г 3а 4в</p>	ПК-1

40	<p>Укажите правильную последовательность</p> <p>Расположите этапы процесса управления персоналом в правильной последовательности:</p> <p>а) Адаптация и развитие персонала б) Планирование потребности в персонале в) Оценка эффективности управления персоналом г) Набор, отбор и найм персонала</p>	ПК-1
	<p>Ответ: 1б 2г 3а 4в</p>	
41	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>Как называется документ, который является основанием для направления работника в командировку и подписывается руководителем структурного подразделения?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: служебное задание</p>	
42	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>Как называется совокупность принципов, общих приоритетов, лежащих в основе конкретных программ и технологий управления персоналом организации?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: кадровая политика</p>	
43	<p>Укажите слово или словосочетание</p> <p>Как называется коэффициент, рассчитываемый как отношение числа уволенных по собственному желанию и за нарушение трудовой дисциплины к среднесписочной численности работающих?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: коэффициент текучести кадров</p>	
44	<p>Укажите числовое значение</p> <p>В результате повышения производительности труда на 6%, увеличения численности работников на 2%, а фонда заработной платы на 10% сколько процентов составит изменение зарплатоёмкости продукции (округление до 0,1%, без единицы измерения)?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: 1,7</p>	
45	<p>Укажите числовое значение</p> <p>В отчетном периоде среднегодовая выработка одного работника предприятия составила 360 тыс. руб. В следующем году планируется повысить производительность труда на 5 % и выпустить продукции на 540 млн. руб. Какова ожидаемая экономия численности в результате роста производительности труда на предприятии (округление до целого числа, без единицы измерения)?</p>	ПК-1
	<p>Ответ: 71</p>	
46	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Убеждение в том, что персонал является основным ресурсом гостиничного предприятия, в первую очередь приводит к:</p> <p>а) долгосрочным инвестициям в обучение и развитие сотрудников б) ускоренному техническому перевооружению номерного фонда в) текучести кадров на уровне линейного персонала г) ужесточению контроля за соблюдением трудовой дисциплины</p>	ПК-2
	<p>Ответ: а</p>	
47	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения процессов обслуживания гостей посредством установления единых правил, называется:</p> <p>а) нормированием труда горничных б) регламентацией работы службы приёма и размещения в) стандартизацией гостиничных услуг г) рационализацией рабочих мест</p>	ПК-2
	<p>Ответ: в</p>	
48	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Цикл Шухарта — Деминга (PDCA) в управлении качеством гостиничных услуг включает все перечисленные этапы, КРОМЕ:</p> <p>а) планирования работы служб б) выполнения работы по плану в) разработки показателей результатов деятельности г) проверки соответствия реального результата запланированному</p>	ПК-2
	<p>Ответ: в</p>	
49	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>К современным принципам менеджмента качества в гостинице НЕ относится:</p> <p>а) процессный подход к управлению б) системный подход к менеджменту в) ориентация на производителя услуг г) лидерство руководства</p>	ПК-2
	<p>Ответ: в</p>	

50	<p>Выберите один вариант ответа</p> <p>Коэффициент текучести кадров рассчитывается как:</p> <p>а) отношение числа выбывших сотрудников к среднесписочной численности</p> <p>б) деление численности уволенных по собственному желанию и за нарушение дисциплины на среднесписочную численность</p> <p>в) отношение числа принятых сотрудников к среднесписочной численности</p> <p>г) деление численности сотрудников, имеющих желание уволиться, на среднесписочную численность</p> <p>Ответ: б</p>	ПК-2
51	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между методом управления персоналом и его примером в гостиничной деятельности:</p> <p>Метод управления</p> <p>Пример</p> <p>1. Административный</p> <p>А. Материальное поощрение горничных за высокую оценку гостей</p> <p>2. Экономический</p> <p>Б. Проведение тренинга для сотрудников службы бронирования</p> <p>3. Социально-психологический</p> <p>В. Приказ о назначении ответственного за пожарную безопасность</p> <p>4. Организационно-распорядительный</p> <p>Г. Формирование корпоративной культуры в ресторане отеля</p> <p>Ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б</p>	ПК-2
52	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между видом контроля в гостинице и его характеристикой:</p> <p>Вид контроля</p> <p>Характеристика</p> <p>1. Предварительный</p> <p>А. Проверка качества уборки номеров после выезда гостя</p> <p>2. Текущий</p> <p>Б. Анализ выполнения бюджета доходов и расходов за квартал</p> <p>3. Заключительный</p> <p>В. Проверка готовности номеров к заезду до прибытия гостя</p> <p>4. Стратегический</p> <p>Г. Ежедневный обход номерного фонда старшей горничной</p> <p>Ответ: 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б</p>	ПК-2
53	<p>Установите соответствие</p> <p>Установите соответствие между источником набора персонала и его характеристикой:</p> <p>Источник</p> <p>Характеристика</p> <p>1. Внутренний</p> <p>А. Привлечение кандидатов через рекрутинговые агентства</p> <p>2. Внешний</p> <p>Б. Повышение лояльности сотрудников к компании</p> <p>3. Комбинированный</p> <p>В. Использование одновременно внутренних и внешних каналов</p> <p>4. Специализированный</p> <p>Г. Обращение в профильные учебные заведения (колледжи, вузы)</p>	ПК-2

	Ответ:	1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г	
54	Установите правильную последовательность Установите правильную последовательность этапов процесса управления персоналом в гостиничном комплексе: 1. Адаптация и введение в должность 2. Планирование потребности в персонале 3. Отбор и найм кандидатов 4. Оценка и развитие персонала		ПК-2
	Ответ:	2 → 3 → 1 → 4	
55	Установите правильную последовательность Установите правильную последовательность действий при возникновении вакансии в гостинице (в ситуации временного увеличения объёма работ): 1. Набор нового персонала 2. Использование сверхурочной работы или гибкого графика 3. Реорганизация работы внутри подразделения 4. Перераспределение обязанностей между существующими сотрудниками		ПК-2
	Ответ:	4 → 3 → 2 → 1	
56	Укажите слово или словосочетание Как называется документ, который является основанием для направления сотрудника гостиницы в служебную командировку и содержит перечень поручений?		ПК-2
	Ответ:	служебное задание	
57	Укажите слово или словосочетание Как называется часть населения страны, обладающая психофизиологическими и интеллектуальными качествами для производства товаров и услуг в сфере туризма и гостеприимства?		ПК-2
	Ответ:	трудовой потенциал (или трудовые ресурсы)	
58	Укажите слово или словосочетание Как называется организационная структура управления, в которой руководителю подчиняются как линейные, так и функциональные подразделения?		ПК-2
	Ответ:	линейно-функциональная структура	
59	Укажите слово или словосочетание Как называется процесс выявления кандидатов, наиболее соответствующих требованиям должности в гостинице?		ПК-2
	Ответ:	отбор персонала	
60	Укажите слово или словосочетание Обучение квалифицированных кадров является не эффективным в том случае, если связанные с ним издержки, будут в дальнейшем... издержек организации на повышение производительности труда за счет других факторов или издержек, связанных с ошибками в найме рабочей силы		ПК-2
	Ответ:	выше	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен четвертый семестр - очная (пятый семестр - очно-заочная)

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Дайте определение понятию «управление человеческими ресурсами» (HR-менеджмент). Каковы его основные цели?		ПК-1
	Ответ:	Управление человеческими ресурсами (HR-менеджмент) — это стратегический и целостный подход к управлению наиболее ценными активами организации, а именно людьми, которые индивидуально и коллективно вносят свой вклад в достижение организационных целей. Основные цели HR-менеджмента: 1. Принятие на работу, удержание, мотивация, совершенствование и профессиональная подготовка компетентных и заинтересованных сотрудников, которые в состоянии эффективно реализовывать цели компании. 2. Обеспечение использования человеческих ресурсов таким образом, чтобы наниматель мог получить максимально возможную выгоду от умений и навыков работников, а работники — максимально возможное материальное и психологическое удовлетворение от своего труда	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос В чём принципиальное отличие управления человеческими ресурсами от традиционного управления персоналом (кадрами)?		ПК-1

	<p>Ответ: Основные отличия заключаются в следующем :</p> <p>Критерий</p> <p>Управление персоналом (кадрами)</p> <p>Управление человеческими ресурсами (HRM)</p> <p>Характер управления</p> <p>Вертикальное управление подчинёнными, кадры — отдельная функция</p> <p>Горизонтальное управление и забота обо всех ресурсах, акцент на формирование команды</p> <p>Ответственность</p> <p>Централизованная кадровая функция, выполняемая отделом кадров</p> <p>Децентрализованная функция, реализуемая в линейном управлении при поддержке HR-специалистов</p> <p>Связь со стратегией</p> <p>Кадровое планирование — следствие производственного плана (односторонняя связь)</p> <p>Планирование полностью интегрировано в корпоративное планирование (двусторонняя связь)</p> <p>Отношение к сотрудникам</p> <p>Сотрудники — «фактор производства»</p> <p>Сотрудники — объект корпоративной стратегии и инвестиций, фактор конкурентного преимущества</p>	
3	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое кадровая политика организации? Назовите основные типы кадровой политики.</p> <p>Ответ: Кадровая политика — это совокупность принципов, общих приоритетов, лежащих в основе конкретных программ и технологий управления персоналом организации. Она определяет генеральное направление и принципы работы с персоналом</p> <p>Основные типы кадровой политики:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пассивная — руководство не имеет выраженной программы действий в отношении персонала, кадровая работа сводится к ликвидации последствий. 2. Реактивная — осуществляется контроль за симптомами негативного состояния в работе с персоналом, руководство пытается выявить причины возникновения конфликтов. 3. Превентивная — руководство имеет обоснованные прогнозы развития кадровой ситуации, но не имеет средств для влияния на неё. 4. Активная — руководство имеет не только прогноз, но и средства воздействия на кадровую ситуацию. Активная кадровая политика образует симбиоз с производственной политикой и выступает элементом общей стратегии бизнеса 	ПК-1
4	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте содержание понятия «стратегия управления персоналом». Какие ключевые элементы она включает?</p> <p>Ответ: Стратегия управления персоналом — это совокупность долгосрочных решений, формирующих систему воздействия на персонал в интересах реализации миссии фирмы. Ключевые элементы стратегии управления персоналом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение долгосрочных целей в области управления человеческими ресурсами. 2. Выбор приоритетных направлений кадровой работы (набор, развитие, мотивация, оценка). 3. Разработка системы методов и инструментов воздействия на персонал, обеспечивающих достижение стратегических целей организации. 4. Интеграция кадровой стратегии с общей корпоративной стратегией. 	ПК-1
5	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите основные этапы процесса подбора (найма) персонала.</p>	ПК-1

	<p>Ответ:</p> <p>Процесс подбора персонала включает следующие этапы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование потребности в персонале — определение необходимой численности и качества сотрудников. 2. Анализ работы (разработка требований к должности) — описание должностных обязанностей, требований к знаниям, навыкам и компетенциям кандидата. 3. Набор персонала — привлечение кандидатов с использованием внутренних и внешних источников. 4. Отбор персонала — оценка кандидатов и выбор наиболее подходящих с использованием различных методов (собеседование, тестирование, ассессмент-центр и др.). 5. Принятие кадрового решения — выбор финального кандидата и оформление трудовых отношений. 6. Адаптация — введение нового сотрудника в должность и организацию. 	
6	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Назовите преимущества и недостатки внутренних и внешних источников набора персонала.</p> <p>Ответ:</p> <p>Внутренние источники (продвижение своих сотрудников):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Преимущества: повышение лояльности к компании, улучшение социально-психологического климата, быстрая адаптация, сохранение уровня оплаты труда, быстрое закрытие вакансии. • Недостатки: ограниченный выбор кандидатов, возможное сопротивление сотрудников, не получивших повышение, «омоложение» коллектива затруднено. <p>Внешние источники (привлечение кандидатов со стороны):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Преимущества: широкие возможности выбора кандидатов, возможность привлечь новые идеи и опыт, иногда это дешевле, чем переобучать имеющихся работников, форма рекламы для компании. • Недостатки: более длительный период адаптации, высокие затраты на поиск, возможное снижение лояльности существующих сотрудников. 	ПК-1
7	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Какие методы отбора персонала используются в современной практике управления человеческими ресурсами? Дайте их краткую характеристику.</p> <p>Ответ:</p> <p>Основные методы отбора персонала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ заявительных документов (резюме, анкеты, автобиографии) — первичный отсев кандидатов по формальным критериям. 2. Собеседование (интервью) — наиболее распространённый метод, позволяющий оценить коммуникативные навыки, мотивацию и соответствие корпоративной культуре 3. . 4. Тестирование — оценка профессиональных знаний, психологических характеристик, интеллектуальных способностей. 5. Ассессмент-центр — комплексная оценка кандидатов с использованием деловых игр, групповых дискуссий и ситуационных заданий. 6. Проверка рекомендаций и службой безопасности — подтверждение достоверности предоставленной информации. <p>Критерии качества методов отбора: валидность (соответствие содержанию работ), полнота (учёт главных характеристик человека), соответствие особенностям организации.</p>	ПК-1
8	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Что такое адаптация персонала? Назовите основные виды адаптации и факторы, влияющие на её успешность.</p> <p>Ответ:</p> <p>Адаптация персонала — это процесс взаимного приспособления работника и организации, основанный на постепенном включении сотрудника в профессиональную и социально-психологическую среду организации.</p> <p>Основные виды адаптации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная — освоение трудовых функций, профессиональных навыков и технологий. 2. Социально-психологическая — вхождение в коллектив, принятие норм и ценностей организации. 3. Организационная — знакомство со структурой, правилами и регламентами компании. 4. Социально-экономическая — адаптация к уровню и способам получения доходов <p>Факторы успешной адаптации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • высокий исходный уровень опыта и знаний; • интерес к организации и новой работе; • обладание необходимыми психологическими качествами; • помощь окружающих (наставничество); • умение предвидеть трудности. 	ПК-1
9	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Назовите цели и основные методы оценки персонала.</p>	ПК-1

	<p>Ответ:</p> <p>Цели оценки персонала:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● определение соответствия работника занимаемой должности; ● выявление потребности в обучении и развитии; ● принятие решений о продвижении, перемещении или увольнении; ● формирование кадрового резерва; ● повышение эффективности труда и мотивации. <p>Основные методы оценки персонала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Метод управления по целям (МВО) — оценка достижения сотрудником поставленных целей. 2. Метод «360 градусов» — оценка сотрудника руководителем, коллегами, подчинёнными и самооценка. 3. Аттестация — периодическая комплексная оценка квалификации и результатов труда 4. Оценочные интервью — structured interviews for performance review. 5. Метод критических случаев — фиксация примеров эффективного и неэффективного поведения. 	
10	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Каковы особенности управления персоналом в гостиничном комплексе? Какие компетенции требуются от руководителей подразделений в этой сфере?</p> <p>Ответ:</p> <p>Особенности управления персоналом в гостиничном комплексе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● высокая скорость реакции на запросы гостей; ● критическая зависимость качества сервиса от человеческого фактора; ● сезонность и неравномерность загрузки, требующая гибкого планирования численности; ● необходимость строгого соблюдения стандартов обслуживания; ● высокая текучесть персонала (особенно на позициях горничных, портье, официантов). <p>Компетенции руководителей подразделений гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● способность планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов); ● навыки формирования системы бизнес-процессов и регламентов; ● умение организовывать, планировать и контролировать деятельность подчинённых; ● знание теорий мотивации персонала и обеспечения лояльности; ● способность проводить анализ текущей финансово-хозяйственной деятельности служб на основе чек-листов; ● навыки работы с кадровым резервом и развития персонала. 	ПК-1
11	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Сущность и задачи планирования потребности в персонале</p> <p>Ответ:</p> <p>Главная цель планирования потребности в персонале – это эффективные набор и отбор человеческих ресурсов организации.</p> <p>Поиск и отбор кадров – сложные задачи, которые приходится решать в условиях разных ограничений. Но это только полдела. Важно, чтобы новый сотрудник не ушел из компании, иначе все затраты ресурсов и времени – попусту.</p> <p>Очень важно принимать во внимание не только профессиональную компетенцию будущего сотрудника. Организация может больше потерять, чем приобрести с приходом профессионала, который не «впишется» в сложившуюся корпоративную культуру компании.</p> <p>Вся работа по управлению персоналом в компании имеет одну главную цель - обеспечить бизнес квалифицированными работниками.</p> <p>Планирование дополнительной потребности в персонале включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценку наличного потенциала трудовых ресурсов; • Оценку будущих потребностей; • Определение дополнительной потребности в персонале или наоборот – избытка персонала. <p>Конкретное определение потребности в персонале представляет собой следующее. В соответствии с текущими и перспективными задачами развития предприятия делается расчет необходимого числа работников по их</p> <ul style="list-style-type: none"> • количеству, • квалификации, • времени занятости и • расстановке. <p>Расчет производится на основе сравнения расчетной потребности в рабочей силе и фактического состояния обеспеченности на определенную дату и представляет собой информационную основу для принятия управленческих решений в области привлечения персонала, его расстановки, подготовки и переподготовки.</p> <p>Подчеркнем – основой определения потребности в персонале являются задачи организации.</p> <p>Планирование потребности в персонале тесно связано с такими направлениями, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оргпроектирование, • анализ работы, • оценка исполнения, • система стимулирования, • адаптации, • обучение и развитие персонала. 	ПК-2
12	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Факторы набора и отбора персонала</p>	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>На отбор персонала могут и должны влиять прежде всего факторы внешнего окружения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -законодательство государства, регламентирующее вопросы защищенности граждан от дискриминации при найме на работу; -влияние рынков труда, поскольку процессы отбора различаются из-за их емкости и характеристик: при большом количестве претендентов организация-работодатель устанавливает более высокие и разнообразные требования к ним.; -уровень развития рекрутинговых фирм <p>Шанс принятия неверного решения, по оценке специалистов, уменьшается пропорционально величине кандидатов, владеющих “емкой” квалификацией. Высокие требования, в свою очередь, снижают число потенциальных претендентов и, следовательно, сокращают расходы организации на процедуру отбора. Нехватка работников требуемых профессий на рынке означает небольшое число претендентов на вакантные места и влечет заниженные требования к квалификации.</p> <p>Внешние факторы проецируются на совокупность внутренних, которые формируются в границах конкретного предприятия и локализуются в:</p> <ul style="list-style-type: none"> -формировании философии отбора, -финансовые возможности организации, -грамотность специалистов по управлению персоналом. <p>В зависимости от различных видов вакансий методы селекции кандидатов будут различаться даже в одной, отдельно взятой организации. Тем не менее развитие философии селекции может “помочь организации поддержать и усилить общую стратегию бизнеса и желаемые в будущем направления его развития”.</p>	
13	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Принципы набора и отбора персонала</p>	ПК-2

	<p>Ответ: Базис успешного отбора персонала исходит из сознания того, что успех предприятия всегда в значительной мере зависит от его сотрудников. Это сознание и обуславливает насколько можно тщательный отбор новых работников, который основывается на повышенных требованиях к селекции кандидатов с помощью объективных методов. Оба критерия “отбор по повышенным требованиям” и “объективные методы отбора” определяют основные принципы, которые принимаются во внимание при селективных процедурах:</p> <p>1. Невозможность действенного отбора претендентов без знания требований к кандидатам со стороны должности и организации. Отсюда исходит необходимость, во-первых, определения набора знаний и профессиональных навыков для занимающего открытую для найма позицию и формирования личностных требований к нему, во-вторых, выявления того способа поведения и действия кандидата в рабочей группе, к которой предполагается его прикомандировать.</p> <p>2. Отбор претендентов не всегда должен проходить относительно жестких требований, которые выставляет вакантная должность. Из этого следует, что на практике наиболее пригодный кандидат — это не всегда абсолютная копия сформированного предприятием его желаемого портрета, поэтому отбор необходимо проводить с позиций лишь относительного сходства характеристик. Многие должности описываются “усредненными требованиями” и поэтому предполагают “только в среднем способных сотрудников”. Ряд кандидатов проявляют меньше креативности, гибкости и собственной инициативы по сравнению с требованиями “в идеале”, но они более терпеливы и настойчивы.</p> <p>3. Необходимость избегать сознательных и несознательных субъективных влияний на отбор претендентов, например, протекции или предубеждений. Несознательные предубеждения по отношению к кандидату чаще всего являются следствием так называемых “перенесенных заблуждений” оценщика.</p> <p>К ним относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “эффект раздутой двери”, который основывается на том, что оценщик склонен к переоценке ярко выраженных особенностей нанимаемого; • “эхо прошедшего”, возникающее вследствие того, что оценщик проецирует определенные позитивные или негативные воспоминания о знакомом человеке (схожие фамилия или имя, выговор и др.) на нанимаемого и в соответствии с ними выносит ему оценку; • образование типичных ошибочных мнений и толкований, согласно которым единичные физиогномические особенности (например, высокий или низкий лоб) расцениваются как гарантированные признаки определенных способностей или свойств характера. <p>Любой из этих видов заблуждений может привести к авансированной симпатии или антипатии по отношению к претенденту и этим фальсифицировать объективный отбор кандидатов.</p> <p>Следуя первому принципу, предприятие-работодатель руководствуется при найме профилем требований к будущему работнику, который разрабатывается в службе управления персоналом. Профиль требований формируется с помощью следующих критериев отбора:</p> <p>профессиональные критерии (образование и опыт); физические критерии (физическая природа кандидата); психические критерии (способность концентрироваться, надежность и др.); социально-психологические критерии (обозначают требования к “межлическому поведению” и социальному взаимодействию на рабочем месте и в семье).</p> <p>Формируя профиль пригодности, или “идеальный портрет” предполагаемого работника, критерии отбора дают “старт” началу селективного процесса. С течением времени они могут изменяться по одной или нескольким позициям, что отражается на дальнейшей селективной процедуре.</p> <p>Согласовывая свои действия со вторым и третьим принципами, служба управления персоналом продумывает, организует и осуществляет механизм отбора претендентов на вакантные должности.</p>	
14	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Стресс и пути его преодоления</p>	ПК-2

	<p>Ответ: Процесс адаптации зачастую бывает сопряжен со стрессом. Стресс, во-первых, представляет собой особое нервное состояние индивида, порожденное тем, что окружающая действительность в его восприятии существенно отличается от ожиданий. Такое расхождение вызывает неприятные ощущения, затянувшееся переживание которых, т.е. воспоминание и переосмысление, продолженное в воображении, и становится причиной нервно-психических расстройств. Во-вторых, стресс— это психологический процесс приспособления к такому состоянию организма, направленный на его самосохранение.</p> <p>Различают несколько видов стресса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) физиологический, вызываемый излишними физическими нагрузками; 2) психологический, обусловленный сложными отношениями с окружающими; 3) информационный, порожденный избытком, недостатком или бессистемностью жизненно важной информации; 4) управленческий, обусловленный высокой ответственностью за последствия принимаемых решений, особенно в условиях недостатка времени; 5) эмоциональный, проявляющийся в ситуациях угрозы, опасности, неожиданной радости. <p>Основными источниками стрессовых ситуаций принято считать:</p> <p>во-первых, особенности трудового процесса (ритм, напряженность, однообразие, монотонность, отсутствие необходимых перерывов и т.п.);</p> <p>во-вторых, положение индивида в организации (высокое обычно связано со значительными нервными и физическими перегрузками, низкое — с малой престижностью, плохими условиями труда, невозможностью реализовать себя, отсутствием должного уважения со стороны окружающих, неудовлетворительной заработной платой);</p> <p>в-третьих, служебные конфликты, неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, отсутствие взаимной поддержки и помощи, плохие отношения с руководством (например, стресс может возникнуть, когда работник не получает от руководителя того, что необходимо, по его мнению, для работы);</p> <p>в-четвертых, трудности согласования служебных и семейных отношений.</p> <p>Во многих случаях имеет место одновременное действие нескольких этих факторов. Толчок стрессу дает какое-то из ряда вон выходящее событие, которое субъект начинает внутренне оценивать, и если последствия предполагаются негативными, возникает стресс. Он проявляется в состоянии тревоги, предчувствии опасности, физическом недомогании.</p> <p>Для управления стрессом необходимо тщательно проанализировать ситуацию, выявить факторы, его порождающие, и определить, какие из них поддаются целенаправленному воздействию.</p> <p>Затем происходит первичное вмешательство с целью их ослабления или полного преодоления, например организационные преобразования в виде перепроектирования работ (обогащение их содержания, сокращение объема, должностная ротация, улучшение условий труда) или наращивание ресурсов, необходимых для преодоления стресса.</p> <p>Если это не помогает, возникает нужда во вторичном вмешательстве — повышении способностей индивида самостоятельно справиться с причинами и симптомами стресса. Для этого можно прибегнуть, например к тренингу, самовнушению с обязательным вознаграждением себя за успехи.</p> <p>Наконец, в острых случаях или в том случае, когда первичное и вторичное вмешательство оказались безуспешными, наступает необходимость вмешательства врачей или консультантов-психологов.</p>	
15	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Введение в должность (ориентация): сущность, цель, задачи, формы</p>	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>После зачисления в организацию сотрудник направляется на вакантное место, где происходит его задействование, являющееся элементом процесса расстановки кадров — обоснованного и экономически целесообразного распределения персонала по структурным подразделениям и должностям в соответствии с потребностями организации, интересами, опытом и деловыми качествами самих людей. То есть решается задача назначения на должность наиболее подходящих работников и нахождения им наиболее подходящего места приложения сил.</p> <p>За расстановку отвечает руководитель, а осуществляют ее кадровые службы.</p> <p>Первой ступенью задействования является введение в должность или ориентация.</p> <p>Введение в должность – это кадровая технология. Иногда ее называют программой, поскольку, как правило, эта технология тщательно регламентирована.</p> <p>Программа должна начать действовать сразу после принятия предложения о работе.</p> <p>Суть или цель программы введения в должность – передача новому сотруднику нужной ему информации с целью ускорить освоение новичком работы.</p> <p>Способы передачи информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обеспечение новичка информацией общего характера в форме брошюр, каталогов, буклетов и т.п., • рассказ об организации, подразделении, • консультирование, помощь в установлении контактов. <p>Содержание программы, последовательность процедур зависят от следующих факторов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • содержание работы; • статус и уровень ответственности; • рабочее окружение; • личные особенности вновь принятого; • количество новых работников. <p>Очевидно, что программа введения в должность подсобного рабочего будет отличаться от программы введения в должность начальника цеха.</p> <p>Особенно эта процедура важна для выпускников колледжей и университетов. Скорее всего, для них это будет первый реальный рабочий опыт и, следовательно, им нужна более подробная и развернутая информация.</p> <p>Задачи программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дать человеку ощущение, что его ждали, к его приходу готовились, • снизить вероятность многих ошибок, вызванных слабым знанием организации и её особенностей, • уменьшить психологическую боязнь провала, • снизить вероятность разочарования и досрочного ухода, • формирование позитивного отношения к новым обязанностям и окружению, • экономия затрат и повышение производительности труда. <p>Если организация крупная и вновь принятых много, то введение в должность может быть не только индивидуальным, но и коллективным. Оно может происходить с помощью специального курса ориентации.</p> <p>Ориентация бывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общей (информирование об организации в целом), • специальной (об отдельном подразделении). • индивидуальной. <p>(В отечественной практике такая дифференциация формально отсутствует, но де-факто существует).</p>	
16	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Сущность и цели управления человеческими ресурсами организации</p>	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>В классической работе М. Армстронга управление человеческими ресурсами (HR-менеджмент) определяется как стратегический и целостный подход к управлению наиболее ценными активами организации, а именно людьми, которые индивидуально и коллективно вносят свой вклад в достижение организационных целей.</p> <p>В России использование термина «управление человеческими ресурсами» начинается с конца 1980-х гг., в то время как, например, в США употребление термина «Human Resource Management» (HRM) датируется началом 1970-х гг. Данный термин возник в среде экономистов-профессионалов и изначально противопоставлялся традиционным подходам к работе с персоналом. В основе нового понятия лежали представления о человеческом факторе как об одном из ключевых элементов, определяющих эффективность деятельности компании.</p> <p>Содержание HR-менеджмента раскрывается через познание его разновидностей — так называемых «жесткого» и «гибкого» подходов к управлению человеческими ресурсами. Жесткий подход к управлению человеческими ресурсами основывается на количественном, измерительном и стратегическом аспектах управления численностью персонала и осуществляется методами, способствующими созданию дополнительной ценности и формированию конкурентного преимущества компании. В его рамках персонал компании рассматривается как человеческий капитал, который при необходимых инвестициях в его развитие может обеспечить желаемый доход.</p> <p>В основе жесткого подхода к HR-менеджменту, таким образом, лежат следующие аспекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • удовлетворение интересов руководства компании; • реализация стратегического подхода, согласующегося со стратегией компании; • создание дополнительной ценности благодаря развитию человеческих ресурсов и управлению эффективностью труда; • потребность в сильной корпоративной культуре, выраженной в миссии и ценностях организации и подкрепленной процессами коммуникации, обучения и управления эффективностью труда. <p>Гибкий подход к управлению человеческими ресурсами уходит корнями в школу человеческих отношений, основанную на коммуникации, мотивации и лидерстве. Данный подход рассматривает работников прежде всего как средство, а не как объект управления. Основная идея гибкого подхода к управлению человеческими ресурсами заключается в достижении приверженности и доверия работников целям компании с помощью вовлечения их в процесс труда, создания благоприятных условий для общения и других методов. Центром внимания при таком подходе к HR-менеджменту является «взаимность» — убежденность в том, что интересы работников и руководства компании могут и должны совпадать.</p> <p>На практике в большинстве компаний наблюдается комбинированное применение гибкого и жесткого подходов к HR-менеджменту.</p> <p>Основная цель управления человеческими ресурсами состоит в развитии организационной способности компании достигать успеха за счет использования собственного персонала. Достижение данной цели, согласно М. Армстронгу, предполагает решение HR-менеджментом следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приобретение и удержание необходимой компании квалифицированной, приверженной и мотивированной рабочей силы; • максимизация и развитие внутренних способностей людей путем создания возможностей для их обучения и профессионального развития; • создание климата, способствующего становлению эффективных и гармоничных партнерских отношений между руководителями компании и их подчиненными; • культивирование в компании среды, благоприятной для командной работы и обеспечивающей гибкость бизнес-процессов; • разработка сбалансированного и адаптивного подхода к удовлетворению потребностей заинтересованных сторон (владельцев компании, топ-менеджмента, сотрудников, поставщиков, клиентов, федеральных, региональных и муниципальных властей, а также общества в целом); • создание условий для оценки и вознаграждений работников по их действиям и достижениям; • управление разнообразием, присущим трудовым коллективам, принимая во внимание индивидуальные и групповые различия работников в трудовых отношениях, стилях поведения и устремлениях; • создание условий для проведения политики равных возможностей применительно ко всем сотрудникам компании; • осуществление этического подхода к управлению, основанного на заботе о людях, справедливости и прозрачности деятельности; и др. <p>Иными словами, целью HR-менеджмента является принятие на работу, удержание, мотивация, совершенствование и профессиональная подготовка компетентных и заинтересованных сотрудников, которые в состоянии эффективно реализовывать цели компании.</p>	
17	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Система управления человеческими ресурсами</p>	ПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>Система управления человеческими ресурсами организации - это многогранное понятие, оказывающее существенное влияние на эффективность функционирования всей организации.</p> <p>Система управления человеческими ресурсами предприятия представляет собой одну из основных подсистем функционального управленческого менеджмента в организации.</p> <p>Система управления человеческими ресурсами ставит перед собой две основные цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> -непрерывный анализ ситуации с кадрами с целью своевременного обеспечения ими организации; -создание для сотрудников максимально комфортных условий, в которых они смогут эффективно реализовать свой трудовой и интеллектуальный потенциал. <p>Задачи системы управления человеческими ресурсами:</p> <ul style="list-style-type: none"> -«обеспечение производственного и управленческого процесса предприятия квалификационными кадрами, -создание условий для продуктивного и результативного использования, имеющихся у сотрудников организации навыков и умений, -внедрение механизмов по совершенствованию системы мотивации и оплаты труда сотрудников предприятия с целью роста эффективности их использования, -обеспечение предпосылок для удовлетворенности работниками организации трудовым процессом и системой управления в организации в целом, -создание условий для саморазвития работников и повышение их профессиональной квалификации, -формирование механизмов, способствующих становлению и развитию благоприятного климата в организации, -предоставление возможности работникам организации принимать непосредственное участие в формировании стратегии и тактики развития организации, выдвижении предпринимательских и управленческих инициатив». <p>Содержание системы управления человеческими ресурсами раскрывается через реализуемые функции управления персоналом, сгруппированные в подсистемы. К основным функциям HR-менеджмента в современных компаниях относятся следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организация использования человеческих ресурсов посредством так называемого «организационного дизайна» компании, планирования труда и организационного развития компании; • улучшение качества трудовых отношений посредством формирования в компании обстановки доверия, развития позитивного психологического климата; • обеспечение человеческими ресурсами посредством планирования их будущей потребности с точки зрения количества, качества и компетентности, а также найм и отбор нужного количества сотрудников, соответствующих требованиям компании; • управление эффективностью труда посредством оценки и аттестации работников; • развитие человеческих ресурсов путем организации обучения персонала как на индивидуальном уровне, так и на уровне компании, развития управленческих кадров и управления карьерным ростом сотрудников; • управление системами вознаграждения — развитие систем оплаты труда на основе справедливости и прозрачности; • организация системы взаимоотношений как на отраслевом уровне (путем «выстраивания отношений» с профессиональными союзами), так и внутри самой компании (путем предоставления работникам возможности высказывать свое мнение, обеспечение их информацией и консультирование по вопросам, представляющим взаимный интерес). 	
18	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Трудовой потенциал организации</p>	ПК-2

	<p>Ответ: Трудовой потенциал — это ресурсная категория. Он включает в себя источники, средства, ресурсы труда, которые могут быть использованы для решения конкретной задачи, достижения определенной цели, обеспечения возможности отдельного лица, общества, государства в определенной области. Можно сказать, что трудовой потенциал – это возможное количество и качество труда, которым располагает общество, трудовой коллектив. Являясь формой материализации человеческого фактора, он выступает как персонифицированная (воплощенная в конкретных личностях) рабочая сила, взятая в совокупности своих качественных характеристик, как реализованных, так и еще не реализованных в определенных организационно-технических и социально-экономических условиях производства.</p> <p>Выступая в качестве интегральной характеристики количества, качества и меры реализации совокупной способности к труду, трудовой потенциал определяет возможности как отдельных работников, так и их групп (больших и малых). В связи с этим выделяют понятия «трудовой потенциал работника», «трудовой потенциал организации», «трудовой потенциал общества».</p> <p>Трудовой потенциал работника представляет собой совокупную способность отдельного работника достигать в заданных условиях определенных результатов в производственной деятельности, совершенствоваться в процессе труда, решать новые задачи, возникающие в результате происходящих в ходе этого процесса изменений.</p> <p>В трудовой потенциал работника входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> • психофизиологический потенциал — способности и склонности человека, состояние его здоровья, работоспособность, выносливость, тип нервной системы и т.п.; • квалификационный потенциал — объем, глубина и разносторонность общих и специальных знаний, трудовых навыков и умений, обуславливающих способность работника к труду определенного содержания и сложности; • личностный потенциал — уровень гражданского сознания и социальной зрелости, степень усвоения работником норм отношения к труду, ценностные ориентации, интересы, потребности и запросы в сфере труда. <p>Трудовой потенциал организации (предприятия) представляет собой предельную величину возможного участия работников в деятельности организации (в производстве) с учетом их психофизиологических особенностей, уровня профессиональных знаний, накопленного опыта при наличии необходимых организационно-технических условий.</p> <p>Трудовой потенциал организации формируется и зависит от совокупности потенциалов людей, которые на нем работают. С точки зрения системного подхода трудовой потенциал организации всегда больше суммы составляющих ее частей — индивидуальных потенциалов отдельных работников — в силу возникновения синергетического эффекта, обусловленного объединением работников в единый и планомерно организованный процесс труда. Структура трудового потенциала организации представляет собой соотношение различных демографических, социальных, функциональных, профессиональных и других характеристик групп работников и складывающихся социально-трудовых отношений между ними.</p> <p>В целях более полного изучения и четкого определения степени воздействия различных групп факторов на формирование трудового потенциала организации в его составе условно выделяют следующие компоненты: кадровый, профессиональный, квалификационный и организационный.</p>	
19	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Кадровый потенциал организации</p> <p>Ответ: Кадровый потенциал есть составная часть трудового потенциала предприятия. Рассмотрим более подробно сущность кадрового потенциала.</p> <p>Итак, кадровый потенциал предприятия, в широком смысле слова представляет собой умения и навыки работника, которые могут быть использованы для повышения его эффективности в различных сферах производства, в целях получения дохода или достижения социального эффекта.</p> <p>Кадровый потенциал может рассматриваться и в более узком смысле - в качестве временно свободных или резервных трудовых мест, которые потенциально могут быть заняты специалистами в результате их развития и обучения.</p> <p>Кадровый потенциал предприятия (от лат. potentia - возможность, мощь, сила) - это общая (количественная и качественная) характеристика персонала как одного из видов ресурсов, связанная с выполнением возложенных на него функций и достижением целей перспективного развития предприятия; это имеющиеся и потенциальные возможности работников, как целостной системы (коллектива), которые используются и могут быть использованы в определённый момент времени.</p> <p>Кадровый потенциал предприятия (организации) формируется интеграцией и динамикой таких качественных характеристик и сторон жизнедеятельности человека, как личностные свойства; общая работоспособность; профессионально-квалификационные знания, умения, опыт; творческие склонности, способность и ориентация личности.</p> <p>Воспроизведение и рост кадрового потенциала так же, как и степень соответствующей ему эффективности труда, зависит не столько от какого-либо одного элемента, сколько от их интеграции, а также их сбалансированности и для отдельного человека, и для групп работников.</p> <p>Управление кадровым потенциалом должно содействовать упорядочению, сохранению качественной специфики, совершенствованию и развитию человеческих ресурсов персонала организации.</p>	ПК-2

20	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Кадровая политика организации: содержание, цели и задачи</p> <p>Ответ: Кадровая политика организации — генеральное направление работы с персоналом, отражающее совокупность принципов, методов, набор правил и норм в области работы с персоналом, которые должны быть осознаны и определенным образом сформулированы. Цель кадровой политики — обеспечение оптимального баланса процессов обновления и сохранения численности и качественного состава персонала в соответствии с потребностями самой организации, требованиями действующего законодательства и состоянием рынка труда. Кадровая политика не всегда четко обозначена и представлена в виде документа, однако, независимо от степени выраженности, она существует в каждой организации.</p> <p>Задачи кадровой политики в современных условиях сводятся к следующему:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кадровая политика должна быть тесно увязана со стратегией развития (или выживания) предприятия. В этом отношении она представляет собой кадровое обеспечение реализации этой стратегии. 2. Кадровая политика должна быть достаточно гибкой. Это значит, что она должна быть, с одной стороны, стабильной, поскольку именно со стабильностью связаны определенные ожидания работника, с другой - динамичной, т. е. корректироваться в соответствии с изменением тактики предприятия, производственной и экономической ситуации. Стабильными должны быть те стороны, которые ориентированы на учет интересов персонала и имеют отношение к организационной культуре предприятия (фирмы). Последняя включает ценности и убеждения, разделяемые работниками и предопределяющие нормы их поведения, характер жизнедеятельности предприятия. 3. Поскольку формирование квалифицированной рабочей силы связано с определенными издержками для предприятия, кадровая политика должна быть экономически обоснованной, т. е. исходить из его реальных финансовых возможностей. 4. Кадровая политика должна обеспечить индивидуальный подход к своим работникам. <p>Направления кадровой политики совпадают с направлениями кадровой работы в конкретной организации. Другими словами, направления кадровой политики конкретной организации соответствуют функциям системы управления персоналом, действующей в этой организации.</p>	ПК-2
21	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Разработка кадровой политики организации</p>	ОПК-2

	<p>Ответ: Кадровая политика – это принципы кадровой работы. Причем в данном случае речь идет не о принципах, которые составляют «философию» или «видение» управления, а о принципах, которые лежат в основе:</p> <p>А) конкретных локальных нормативных актов (положений, регламентов, технологий), Б) оперативных управленческих решений (приказов, распоряжений).</p> <p>Причина разработки кадровой политики – это желание руководителей и собственников организаций дополнить философию или видение управления более конкретной информацией о системе управления персоналом.</p> <p>Элементами (составными частями) кадровой политики являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • политика подбора кадров, • политика обучения, • политика оплаты труда, • политика формирования кадровых процедур, • политика социальных отношений. <p>Данный перечень не является исчерпывающим. Никто не запрещает администрации выработать, например, принципы формирования кадрового резерва или принципы обеспечения безопасности персонала.</p> <p>Таким образом, кадровую политику упрощенно можно представить как сумму политик осуществления функций управления персоналом.</p> <p>Письменное изложение кадровой политики решает следующие основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наемные работники получают возможность узнать принципы и правила, которыми руководствуется администрация при выработке и реализации решений в сфере управления персоналом. Тем самым обеспечивается предсказуемость действий администрации по отношению к персоналу; • функциональные подразделения организации, линейные руководители получают документ, содержащий правила (принципы), которые должны соблюдаться при принятии и реализации управленческих решений по отношению к персоналу. В этом смысле кадровая политика выполняет функции «технического задания» к решению задач, которые не регламентированы локальными нормативными актами; • достижение PR-эффекта, то есть публичная демонстрация (а) уважения к потребностям работников, (б) демократических отношений; (в) согласия и единства администрации и наёмных работников в достижении целей компании. Таким образом повышается престиж организации, как среди сотрудников, так и на внешнем рынке. <p>Одной из задач изложения кадровой политики в виде публичного документа является управление персоналом на основе единых принципов во всех филиалах, представительствах, дочерних обществах компании. Также важной задачей кадровой политики, подготовленной с учетом требований справедливости и демократических отношений, является улучшение морально-психологического климата.</p> <p>Говоря о подготовке кадровой политики, мы имеем в виду написание одноименного документа для решения сформулированных выше задач (достижение PR-эффекта, демонстрация демократизма и уважения к сотрудникам, доведение до линейных руководителей принципов руководства персоналом при решении нестандартных задач).</p> <p>На наш взгляд, можно выделить два способа подготовки кадровой политики как самостоятельного публичного документа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На основе намерений руководства организации; 2. На основе первичных нормативных документов (регламентов, положений и т. п.). 	
22	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Основные теории мотивации: Содержательные, сущность и содержание</p>	ОПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>Основные теории мотивации подразделяются на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Содержательные (А. Маслоу, Д. МакКлелланд), • Процессуальные (теория ожидания Б Врума, теория справедливости С. Адамса, теория Л. Портера и Э. Лоулера, теория трудовых инвестиций), • Теории мотивации исполнительской деятельности (Теория «X и Y» МакГрегора, теория «Z» Оучи). <p>Теории мотивации, основанные на внутренних побуждениях, называют содержательными.</p> <p>1. Согласно концепции иерархии мотивов А. Маслоу потребности личности делятся на пять групп, составляющих основу пяти иерархических уровней потребностей: физиологические, потребности в безопасности, социальные потребности, потребности в уважении, потребности в самоактуализации.</p> <p>Потребности каждого вышележащего уровня проявляются тогда, когда уже удовлетворены потребности всех нижележащих уровней. Это положение справедливо для большинства людей, хотя иногда встречаются исключения. Поведение людей полимотивированно. Это означает, что в определенные периоды развития личности могут доминировать потребности одного уровня, однако одновременно на поведение людей в определенной степени влияют и потребности более низких уровней.</p> <p>Потребности 1 и 2 уровней иногда определяют как потребности «нужды». Они обеспечивают выживание организма. Потребности более высоких уровней (особенно 4 и 5) называют еще «потребностями роста», они обеспечивают развитие личности.</p> <p>Процесс развития личности не ограничен, высший уровень мотивации (5 уровень), по выражению А. Маслоу, «принципиально ненасыщаем».</p> <p>В концепции А. Маслоу личность, находящаяся на 5 уровне иерархии потребностей, выбирает свой путь самосовершенствования, стремясь стать тем, кем может быть. Для само актуализирующейся личности, по мнению А. Маслоу, характерны следующие особенности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Более эффективное восприятие реальности: они видят действительность такой, какой она есть, а не такой, какой ее хотелось бы видеть. 2. Понятие себя такими, какие они есть. Поэтому они не отягчены чрезмерными переживаниями вины, стыда и тревоги, которые присущи другим. 3. Непосредственность, простота и естественность. 4. Ориентированы на решение проблем. 5. Развита потребность в независимости и уединении. 6. Креативность, т.е. обладают способностью к творчеству. 7. Демократический характер, т.е. у них нет предубеждения против других, независимо от их религии, класса, пола и т.д. <p>В концепции мотивации Д. МакКлелланда выделены три группы потребностей: потребность во власти, потребность в успехе, потребность в причастности.</p> <p>Потребность во власти является приобретенной, развивается на основе обучения, жизненного опыта и состоит в том, что человек стремится контролировать действия других людей, оказывая на них существенное влияние. Люди с высокой мотивацией власти делятся на 2 группы.</p> <p>Потребность в успехе может быть удовлетворена только при доведении работы до успешного завершения. Человек, стремящийся к успеху, ставит перед собой более сложные задачи, желает получить отзывы о своей деятельности.</p> <p>Потребность в успехе является общей для большинства людей. Однако степень ее развития у разных субъектов различна. От степени развития этой потребности зависит эффективность профессиональной деятельности.</p> <p>В концепцию Д. МакКлелланда внес важное дополнение Дж. Аткинсон. По его мнению, потребность в успехе должна рассматриваться в комплексе с другой потребностью – потребностью в избегании неудачи. Было выявлено, что для людей с сильной мотивацией достижений характерно стремление к успеху, а для людей с низкой мотивацией – стремление избежать неудачи.</p> <p>Потребность в причастности иногда называют партисипативной потребностью или потребностью соучастия. Она выражается в стремлении к культурным дружественным отношениям с окружающими. Люди с высокой потребностью в причастности стремятся к установлению хороших отношений с окружающими, ожидают получить одобрение и поддержку от своих коллег, а также от лиц, имеющих более высокий социальный статус.</p>	
23	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Основные теории мотивации: Процессуальные, сущность и содержание</p>	ОПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>1. Теория ожидания Б. Врума представляет собой оценку личностью вероятности ожидаемого события. Основу этой теории составляют взаимосвязи по трем позициям. Позиция первая: ожидание взаимосвязи затрат труда и результатов (З - Р). Если человек видит, что взаимосвязь прямая, то его мотивация возрастает. Если же эта связь отрицательная (большие затраты, но результат низкий), то его мотивация снижается. Позиция вторая: ожидание взаимосвязи результатов и вознаграждения (Р - В). За достигнутые результаты сотрудник ожидает вознаграждения или поощрения. Если эта взаимосвязь прямая, положительная, то мотивация возрастает. Если же эта связь отрицательная, то его мотивация снижается.</p> <p>Третья позиция: субъективная валентность ожидаемого вознаграждения или поощрения. Валентность – это предполагаемая ценность удовлетворения или неудовлетворения, возникающая вследствие определенного вознаграждения. Например, за достигнутые успехи сотруднику вручили фотоаппарат. Субъективная валентность этого вознаграждения зависит от того, любит ли сотрудник фотографировать. Если да, то субъективная валентность достаточно высока, если нет, то она низкая, у сотрудника возникает чувство досады.</p> <p>Общая мотивированность поведения индивида оценивается по формуле: $M=(З-Р)*(Р-В)*валентность$</p> <p>2. Основателем теории справедливости является С. Адамс. Ее сущность – люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и затем соотносят его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу. Если они обнаружат неопределенность в отношении оценки своего труда, то будут стремиться уменьшить его интенсивность. Если же они узнают, что личное вознаграждение выше, чем у других за аналогичную работу, то в большинстве случаев это не оказывает положительного стимулирующего воздействия на повышение интенсивности их труда. В этом случае человек стремится только сохранить достигнутый уровень интенсивности.</p> <p>3. На основе теорий ожидания и справедливости была создана мотивационная модель Л. Портера - Э. Лоулера, центральным звеном которой является ожидание вознаграждения за результаты работы и осознание работником своей роли в процессе труда. Результативный труд ведет к росту удовлетворенности работника. Эта удовлетворенность опосредована как внутренним, так и внешним вознаграждением. К внутреннему вознаграждению относятся удовлетворенность выполненной работой и осознание своей высокой профессиональной компетенции. К внешнему – похвала, премии, продвижение по службе. Таким образом, удовлетворенность является результатом внутренних и внешних вознаграждений с учетом их справедливости. Основным вывод этой теории – результативный труд ведет к удовлетворению.</p> <p>4. Теория трудовых инвестиций близка по сути к мотивационная модель Л. Портера - Э. Лоулера. Чем больше человек отдает себя работе, т.е. чем больше «инвестирует» свою личность в свой труд, тем его труд становится результативнее и мотивированнее. В этом заключается основной вывод теории трудовых инвестиций. То, что труд становится более мотивированным, означает, что человек получает удовлетворение от работы, а оно будет тем больше, чем больше личных усилий вкладывает он в работу. Мотивированность и интенсивность труда, таким образом, находятся в прямой зависимости от накопленных трудовых инвестиций. Следствием теории трудовых инвестиций стал метод партисипативного (причастного, совместного) управления, широко используемый в Японии.</p>	
24	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Основные теории мотивации: Теории мотивации исполнительской деятельности, сущность и содержание</p>	ОПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>1. Теория «X и Y» МакГрегора. Теория «X» базируется на следующих положениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Людям свойственно врожденное чувство неприязни к работе, она выступает для них мотиватором, и если можно, они стараются ее избежать; • В силу этого людей необходимо принуждать к работе и контролировать, в том числе держать под угрозой наказания; • Человеку свойственно стремление избегать ответственности и желание, чтобы им руководили; • Люди мотивируются в основном экономическими потребностями и будут делать то, что дает им наибольшую экономическую выгоду; • Люди исходно пассивны, и их нужно стимулировать, заставляя работать. <p>1. Теория «X и Y» МакГрегора. Теория «Y» базируется на противоположных положениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Людям изначально присуща потребность реализовать умственные и физические потребности для выполнения какой-либо работы, это для них так же естественно, как отдыхать или играть; • Контроль и угроза – не единственные средства мобилизации усилий, человеку свойственны самоконтроль и саморучководство; • Цели деятельности, а не только вознаграждение мобилизуют работу людей; • Человеку свойственна потребность в ответственности и инициативе; • Люди мотивируются потребностями и стремятся проявить свою индивидуальность. <p>2. Теория «Z» Оучи. В ней главный подход к организации управления основан на идеях партисипативности, т.е. соучастия работников в делах организации. В этой теории используются принципы мотивационного потенциала работника:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гарантия занятости и создание обстановки доверительности; • Создание атмосферы корпоративной общности, преданности фирме; • Необходимость постоянного общения руководства с исполнителями, максимально частые контакты между ними; • Гласность внутрифирменной информации, общность целей и ценностей руководства и рядовых работников; • Создание атмосферы общей ответственности; • Предоставление возможно большей свободы в выборе средств работы, создание духа доверия к работнику; • Особое внимание руководителей к социальным контактам с исполнителями по горизонтали, т.е. неформальными связями с ними. 	
25	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Личные потребности и интересы</p> <p>Ответ:</p> <p>Трудовое поведение работников определяется совокупностью внутренних и внешних побудителей. Внутренними побудителями являются потребности, интересы, ценности, мотивы труда, а внешними – стимулы труда.</p> <p>Формирование внутренних побудителей составляет основу процесса мотивации трудовой деятельности.</p> <p>Основным источником мотивации трудового поведения являются потребности. Потребности – это надобность, нужда человека в чем-либо для нормальной жизни. Потребности разделяются на личные и общественные. Нас интересуют личные потребности. Они подразделяются на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • материальные; • духовные; • физиологические; • интеллектуальные; • социальные и другие. <p>В результате развития общества потребности преобразуются с помощью процесса социализации личности. Смысл этого процесса в том, чтобы воздействовать на физиологические потребности человека с помощью культуры, т.е. традиций, обычаев, социальных норм.</p> <p>Личные потребности, их структура может изменяться по мере того, в какой степени человек удовлетворил свои материальные потребности. При этом круг личных потребностей человека может расширяться или наоборот сужаться. Необходимость удовлетворять материальные потребности приводит к тому, что труд выступает в качестве средства их удовлетворения. Удовлетворение духовных, социальных, интеллектуальных потребностей приводит к превращению труда в самоцель.</p> <p>Потребности становятся внутренними побудителями мотивации трудового поведения в том случае, если они осознаются человеком, т.е. приобретают конкретную форму – форму интереса.</p> <p>Интерес является элементом сознания и в то же время характеризует социально-экономическое положение тех или иных социальных групп.</p> <p>Всегда существует противоречие между личными и общественными интересами.</p>	ОПК-2
26	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Структура мотивов трудового поведения</p>	ОПК-2

	<p>Ответ: Работник имеет ряд потребностей, интересов, ценностных ориентаций. Одни из них могут быть существенны для него, другие нет. Выбор из всей этой совокупности побудителей осуществляется посредством мотивов в ходе соотнесения их с конкретной ситуацией.</p> <p>Мотив – это состояние предрасположенности, готовности, склонности действовать в конкретной ситуации тем или иным образом.</p> <p>Мотивированность – средство, с помощью которого, личность, находясь в той или иной ситуации, объясняет и обосновывает свое поведение, т.е. отражает свое отношение к ситуации и объектам. Мотивированность придает ситуации личностный характер.</p> <p>Функции мотивов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ориентирующая. Мотив направляет человека в ситуации выбора вариантов поведения. • Смыслообразующая. Мотив выявляет личностный смысл поведения человека. • Опосредствующая. Мотив опосредует влияние внутренних и внешних побудителей на поведение. • Мобилизующая. Мотив мобилизует силы организма человека для достижения цели. • Оправдательная. В мотиве заложено отношение человека к эталону поведения, социальной и нравственной норме. <p>Мотивы могут быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. мотивы – побуждения (истинные, реальные); 2. мотивы – суждения (открыто признаваемые). <p>Деятельность человека обосновывается несколькими мотивами, так как человек включен в систему различных отношений. Они (мотивы) образуют мотивационное ядро, имеющее иерархическую структуру. Эта структура зависит от конкретной ситуации. Наличие мотивационного ядра позволяет различать типы мотиваций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Инструментальный. Отношение к труду как к средству получения заработной платы, позволяющего обеспечить удовлетворение потребностей, находящихся вне сферы труда. • Достижительный. Ориентация на труд как способ продвижения, повышения профессионального или должностного статуса и на самовыражение. • Коллективистский. Побудительной силой является стремление заслужить уважение коллег, стремление к сотрудничеству, к общению. <p>Влияние мотивации сотрудников на их трудовое поведение</p> <p>Для удовлетворения потребностей человеку необходимы соответствующие блага, которые в данных конкретных условиях могут быть реально достижимыми, а могут быть и недостижимыми. Только реально достижимые блага могут выступать в качестве стимулов трудового поведения. Для того, чтобы интерес перерос в мотив, необходимо, чтобы человек был уверен в реальной достижимости искомого блага, в том, что необходимые для достижения этого блага усилия соответствовали его возможностям были соразмерны значимости нуждающейся в удовлетворении потребности.</p>	
27	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Сущность и цель обучения персонала</p>	ОПК-2

	<p>Ответ:</p> <p>Обучение — это любой систематический процесс, инициируемый и управляемый организацией для формирования знаний, навыков сотрудников, изменения поведения, чтобы повысить их вклад в достижение организационных целей. Такая трактовка сущности обучения является общепринятой. Она основывается на принципах менеджмента качества, международных стандартах серий ISO 9000, ISO 10000. Российский ГОСТ Р ИСО 10015-2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению (аналог международного стандарта ISO 10015:1999 Quality management. Guidelines for training) содержит следующее определение: «Обучение (training): процесс предоставления и совершенствования знаний, навыков и качеств для удовлетворения требований» (п. 3.2). Международные стандарты предопределяют, что под требованиями в данном случае следует понимать потребности или ожидания заказчика (потребителя) обучения персонала. Одним из очевидных требований является достижение поставленных целей.</p> <p>Цель обучения персонала – формирование и развитие профессиональных знаний, умений и навыков сотрудников с учетом целей соответствующих подразделений, которые в свою очередь определяются стратегией и целями организации</p> <p>Прежде чем определить, какие варианты целей обучения существуют, необходимо уточнить, что обучение может рассматриваться с двух точек зрения. Во-первых, как непрерывный процесс. Во-вторых, как конкретное обучающее мероприятие.</p> <p>Обучение как непрерывный процесс - это формирование и развитие профессиональных знаний, умений и навыков сотрудников с учетом целей соответствующих подразделений, которые в свою очередь определяются стратегией и целями организации. Поскольку у организаций разные стратегии, соответственно, разными могут быть и цели процесса.</p> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> повышение качества продукции (работ, услуг), повышение эффективности работы, формирование клиентоориентированности, рост конкурентоспособности организации и др. <p>Цель обучающего мероприятия (тренинга) всегда должна быть конкретной и обязательно должна быть зафиксирована в соответствующей документации. Таким документом, например, может быть техническое задание на проведение конкретной программы обучения. В годовом плане обучения (обычно это большая таблица) требования должны фиксироваться в колонке под названием «Цель обучения». К сожалению, цели очень часто не определяются даже расплывчато. В результате тренер работает, преследуя такие цели, как развлечь, развеселить, понравиться слушателям. Последствием этого является дискредитация обучающих программ. Подобное случается, когда проводятся на темы: «Мотивация персонала», «Командообразование», «Управление своей карьерой», «Коучинг», «Тренинг личностного роста», «Секреты успеха» и т.п. Сотрудники после обучения приходят к выводу – «было интересно, тренер – умница, но зачем нам всё это было надо?». Только при наличии конкретной цели можно по окончании тренинга определить был ли он успешным, оправданными ли были затраты, следует ли продолжать сотрудничество с тренером. Цель обучения определяет метод (формат) обучения, план занятия, используемые технические средства.</p> <p>Существует несколько классификаций целей обучения.</p> <p>Среди тренеров популярным является выделение двух целей обучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обучение конкретным, производственным и профессиональным навыкам (hard skills). Эти навыки можно измерить и проверить с помощью экзамена. Примеры первой группы навыков: использование компьютерных программ, знание иностранного языка, математика, вождение автомобиля, набор текста на компьютере; 2. Обучение коммуникативным и управленческим навыкам (soft skills), то есть универсальным компетенциям, которые не поддаются количественному измерению. Примеры второй группы навыков: уравновешенность, пунктуальность, креативность, умение работать в команде, коммуникабельность, волевые и интеллектуальные компетенции. <p>Среди ученых популярна иерархия (таксономия) познавательных целей обучения, разработанная в 50-е годы XX века группой американских педагогов и психологов под руководством Б.Блума (табл. 1). В 1956 году была опубликована книга с идеями Б.Блума и его коллег.</p> <p>В обучении взрослых хорошо себя зарекомендовала трехуровневая классификация целей: 1. Знания 2. Навыки 3. результаты.</p> <p>Она отражает возможные потребности потребителей, а также разный уровень сложности обучающих мероприятий.</p>	
28	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Организационные формы обучения</p>	ОПК-2

<p>Ответ:</p>	<p>Латинское слово «<i>форта</i>» означает наружный вид, внешнее очертание. Исходя из этого, форма обучения означает внешнюю сторону организации обучения, которая связана с временем и местом обучения, порядком его осуществления, количеством обучающихся. Так в системе высшего образования выделяют очное, очно-заочное, заочное обучение. В практике бизнеса наблюдается значительно большее разнообразие форм обучения. Групповое обучение – это обучение, в котором принимают участие целевые группы организации. При этом возникает эффект синергии, когда сложение отдельных элементов системы превосходит ее математическую сумму. Этот феномен возникает благодаря действию групповых эффектов, из-за которых поведение, мотивация и мышление обучающегося существенно изменяются. Знание данных механизмов позволяет использовать их в процессе обучения.</p> <p>Индивидуальное обучение подразумевает, что сотрудник: либо обучается по индивидуальной программе; либо обучается отдельно от остальных работников; как правило, может вносить изменения в учебный процесс, участвовать в выборе метода обучения; получает более персонифицированные новые знания и навыки; более полно удовлетворяет свои конкретные потребности в обучении.</p> <p>Внутреннее обучение персонала – предоставление услуг по обучению персонала силами самой организации. Оно в основном ориентировано на низовой персонал (неквалифицированные рабочие, продавцы-кассиры, операторы колл-центра), специалистов и руководителей среднего звена.</p> <p>Основными формами внутреннего обучения являются: инструкторско-методические занятия, семинары и лекции, круглые столы и конференции, обзоры литературы, тренинги формирования навыков, ротация, коучинг, наставничество.</p> <p>Очевидны плюсы внутрифирменного обучения: практическая направленность обучения, учет специфики организации во всей совокупности, небольшие расходы на обучение, возможность контроля за ходом обучения.</p> <p>Однако внутрифирменное обучение имеет и свои минусы: отсутствие обмена опытом и информацией с работниками других предприятий, отвлечение от обучения для выполнения текущих дел.</p> <p>Внешнее обучение персонала осуществляется организациями, которые специализируются на предоставлении услуг по обучению персонала. Как правило, в таких организациях обучаются топ-менеджеры компаний и работники, которым нужны узкоспециальные знания.</p> <p>Существует несколько форм внешнего обучения: получение второго высшего образования, получение дополнительного высшего образования, переподготовка, курсы повышения квалификации, лекции и семинары, конференции, стажировки на родственные предприятия, в том числе и за рубежом.</p> <p>Внешнее обучение имеет несомненные достоинства, поскольку сотрудники получают возможность: получить новую информацию и обменяться идеями, полностью отключиться от текущих дел, сделать сравнительный анализ процессов.</p> <p>Вместе с тем у внешнего обучения есть свои минусы: меньшая практическая направленность, в меньшей степени или вообще не учитывается специфика организации, где работает сотрудник, внешнее обучение дороже внутреннего, сотрудники нередко воспринимают это обучение как дополнительный отпуск.</p> <p>Мобильное обучение (<i>mobile learning</i> или <i>m-learning</i>) предполагает использование, во-первых, мобильных и портативных ИТ-устройств (карманные компьютеры, мобильные телефоны, ноутбуки, планшетные ПК), во-вторых, интернета, в-третьих, специальных обучающих программ. Такое обучение обладает большим количеством достоинств: мобильные устройства могут быть использованы в любом месте, в любое время, в том числе дома, в поездке, в гостиницах; мобильные телефоны, гаджеты и т.п. привлекают молодых людей, которые не приемлют традиционные формы обучения; мобильные устройства позволяют пользователям пройти обучение в нерабочее время и создают условия для совместного обучения и взаимодействия.</p> <p>Существует еще одна актуальная классификация: формальное обучение и неформальное обучение.</p> <p>Формальное обучение – это все то, о чем шла речь выше, то есть это обучение в колледже или ВУЗе, на курсах переподготовки, во время стажировки, в ходе семинаров и т.п. При формальном обучении сотрудник обязательно общается с преподавателем (наставником, тренером, тьютором и т.п.).</p>
---------------	--

29	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Определение потребности в обучении новых сотрудников</p> <p>Ответ: Чему и как учить новых сотрудников – это определяется, во-первых, с помощью анализа работы, во-вторых, по результатам отборочных процедур (собеседование, профессиональное испытание и др.). Анализ работы (задач) – детализированное изучение выполняемой работы с целью определения требуемых специфических навыков, знаний, личностных качеств. Результат анализа работы, как правило, содержит шесть блоков информации: основные операции и приемы работы; частота выполнения операций и приемов; стандарты выполнения операций и приемов (содержат ответ на вопрос «как выполнять?»); условия, в которых выполняются операции и приемы; знания и умения, необходимые для выполнения каждой операции; описание рабочего места. Отбор персонала – это прежде всего определение кандидатов, в наибольшей степени соответствующих требованиям должности. В ходе отборочных процедур определяется также, каких знаний и навыков недостает новичку. Обучение и развитие персонала – продолжение набора, отбора и адаптации новых работников. Отметим еще одну связь – плохая организация обучения умножает работу по набору и отбору персонала. По итогам собеседования, изучения заявительных документов и профессионального тестирования определяется чему нужно обучить нового сотрудника. Это могут быть: профессиональные навыки; новые знания; навыки поведения и др. Часто новые сотрудники не имеют образования по профессии. По многим профессиям учебные заведения не готовят кадры. Например, если новичка принимают по профессии травиальщика, то для качественного выполнения своей работы он должен пройти соответствующее профессиональное обучение. Если этого не сделать, то на заключительном этапе технологической цепочки будет нарушена технология. Это мо</p>	ОПК-2
30	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Понятие и виды карьеры</p> <p>Ответ: В настоящее время преобладает следующее определение: карьера – это процесс внутреннего профессионального развития человека и/или его внешнего движения в освоении социального пространства. Внешнее движение возможно в двух вариантах: горизонтальная карьера или вертикальная карьера. В настоящее время карьеру нельзя сводить только к движению вверх по ступеням иерархической лестницы управления. Карьера сегодня имеет гораздо больше вариантов проявления. Если рассматривать варианты развития человека в организации, то следует выделить следующие виды карьеры: внутреннее профессиональное развитие - профессиональный рост человека как приумножение его знаний и навыков; повышение его влияния (неформальной власти, авторитета) в коллективе; повышение престижа в глазах подчиненных, коллег, руководителя подразделения и организации; приобретение большего уважения со стороны окружающих. Специалисты по персоналу крупных компаний (Сбербанк, Росатом, Новотек и др.) подчеркивают, что в настоящее время в их организациях возрастает роль и ценность экспертов, проектных менеджеров, «лидеров без титула», умеющих работать в командах. , горизонтальная карьера, вертикальная карьера. Горизонтальная карьера - это смена сотрудником выполняемых в организации функций. Известны случаи успешного перевода, например, начальника производственного подразделения на должность руководителя службы управления персоналом, перехода сотрудника из отдела маркетинга в финансовый отдел. Однако, чаще происходит смена должности в рамках одного подразделения. Например, специалист, проработавший один-два года в группе подбора кадров, переводится в группу обучения персонала. Еще через какой-то период возможен его перевод в отдел кадров. Такие перемещения решают несколько задач. Во-первых, за счет освоения смежных специальностей повышается квалификация сотрудника, что дает основания для повышения ему размера вознаграждения. Во-вторых, становится менее болезненным период, когда один из сотрудников увольняется и какое-то время вакансия остается не закрытой. В-третьих, уменьшается риск профессионального выгорания и увольнения сотрудника по этой причине. Вертикальная карьера - это движение по должностным позициям, повышение разряда (грейда) в квалификационной лестнице. Вертикальная карьера сопровождается повышением статусного ранга, ростом уровня материального вознаграждения.</p>	ОПК-2
31	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Управление мотивацией работников организации</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Путь к эффективному управлению человеческими ресурсами организации лежит через понимание его мотивации. Следовательно, верный выбор механизмов мотивации будет способствовать успешному развитию организации.</p> <p>В отечественной и зарубежной литературе не сложилось единого понимания сущности механизма мотивации персонала. В отдельных работах он понимается как изначально заданная совокупность мотиваторов, в других — отождествляется с механизмом стимулирования.</p> <p>Однако на самом деле «мотивация» и «стимулирование» работников имеют разный смысл, и их все же стоит различать. Мотив труда следует рассматривать как внутреннее побуждение человека к труду, а стимул — это внешний побудитель к труду.</p> <p>Совокупность мотивов представляет сложный психологический комплекс, характеризующий личность человека в социальной системе и предопределяющий его поведение и реакцию на внешние воздействия. В соответствии с двойственной природой человека мотивы делятся на две группы: материальные и социальные.</p> <p>Первые появляются в результате стремления обрести доход в обмен на труд. При этом доход может быть представлен различными формами: в виде заработной платы и других денежных компенсаций, натуральной оплаты труда, денежных начислений на лечение, обучение и социальные льготы, покрытие которых берет на себя организация, и т. п.</p> <p>Материальные мотивы труда также делятся на две подгруппы: вознаграждение работника за его личный труд (в виде заработной платы, премий, выплат за стаж и т. д.), которое прямо зависит от величины трудового вклада работника, и вознаграждение работника как члена производственного коллектива, которое не связывается с трудовым вкладом (это различные социальные льготы, когда организация обеспечивает своим сотрудникам бесплатное питание, проезд, посещение спортивного зала и т. д.; работники в этом случае вознаграждаются просто за принадлежность к организации).</p> <p>Социальные мотивы труда порождаются стремлением обрести нематериальные блага в обмен на труд. Они нацелены на наслаждение творчеством, удовлетворение самолюбия, амбиций и т. д. Среди социальных мотивов выделяют моральные, статусные и «труд как потребность».</p> <p>Логическая цепочка появления стимулов труда исходит от потребностей и интересов организации, которые делятся на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ресурсные: основные и оборотные фонды, персонал, финансы; • социально-экономические: рост эффективности производства товаров и услуг, повышение конкурентоспособности и доли рынка, сохранение и развитие организации и персонала, улучшение имиджа организации и т. д. <p>Важнейшим звеном в структуре любой организации является персонал, эффективность труда которого в решающей степени обуславливается системой стимулов труда, принятой в компании, и уровнем мотивированности работников. Следовательно, решающей сферой отношений организации и персонала является взаимодействие двух систем: стимулов и мотивов труда.</p> <p>Система мотивов, являясь ведущей в данном взаимодействии, объективно складывается в сознании людей под влиянием образа жизни, уровня благосостояния, исторических, природных условий, национальных традиций, культуры и др.</p> <p>Однако важность мотивационной составляющей труда не означает пассивной роли стимулов. Так, усиливая роль одних стимулов и ослабляя значение других, компания может повышать или снижать степень мотивации и эффективности труда своих сотрудников. Процессом стимулирования труда, возникающим при динамических изменениях систем стимулирования, является непрерывный процесс по поддержанию мотивации труда персонала путем внесения изменений в систему стимулов труда организации. Ошибки в формировании системы стимулов труда приводят к рассогласованию интересов организации и персонала. В этом и состоит суть механизма управления мотивацией работников организации на основе корректировки показателей стимулирования.</p> <p>Таким образом, основная задача стимулирования труда заключается в необходимости установить соответствие системы стимулов в организации мотивам труда работников, оперативно учитывая изменения мотивов сотрудников. В результате правильных действий организации стимулы, внедряясь в сознание работника и усваиваясь им, становятся мощными мотивами деятельности. Таким образом, как экономическая категория стимулирование труда выражает отношения между организацией и работниками по поводу благ, которые первая предлагает вторым за труд. В отличие от стимулирования мотивация труда — это отношение человека к труду. Другими словами, это процесс побуждения отдельного человека или группы людей к деятельности для достижения конкретных целей. Мотивировать людей означает заставить их двигаться в желательном направлении для достижения некоторого результата. Люди мотивированы, когда они считают, что некая последовательность действий, вероятно, приведет их к достижению цели и получению награды (премии), удовлетворяющей их потребности.</p>	
32	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Методы расчета численности сотрудников</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Определение потребности предприятию (организации) в плановом периоде численности работников (планирование численности) является важным элементом системы управления трудом. Различают укрупнённые и расчётные методы планирования численности работников.</p> <p>Укрупнённые методы основаны на взаимосвязи показателей численности работников, объёма производства и производительности труда и дают представление об общей потребности предприятия в работниках в плановом периоде без её детализации по отдельным категориям и группам персонала.</p> <p>Плановая численность работающих (Чпл) может быть установлена:</p> <ul style="list-style-type: none"> - во-первых, прямым счётом как отношение планового объёма продукции, работ, услуг (Опл) к плановой величине производительности труда – выработке в расчёте на одного среднесписочного работника (Впл): - во-вторых, индексным методом. Для этого рассчитывается плановый индекс численности работников (Iчпл) как отношение планового индекса объёма производства (Iопл) к плановому индексу производительности труда (Iвпл): $Iчпл = Iопл : Iвпл$, а затем определяется плановая численность как произведение базисной численности (ЧБ) на её плановый индекс: - в-третьих, на основе планируемого изменения объёма производства и ожидаемого изменения численности работников (Эч) под влиянием различных факторов: <p>Расчётные методы позволяют определять плановую потребность в работниках различных категорий и групп персонала с учётом особенностей содержания и характера выполняемых ими работ, методов организации, нормирования и учёта труда.</p> <p>Для определения потребности численности различных категорий и групп работников на промышленных предприятиях в зависимости от типа производства и характера выполняемых работниками функций, особенностей технологического процесса и применяемого оборудования, методов организации, нормирования и учёта труда используются различные методы: по трудоёмкости работ (нормам времени), по нормам выработки, по рабочим местам и нормам обслуживания, по нормативам численности и нормам управляемости, по нормативным формулам.</p>	
33	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Задачи, исполнители и проблемы набора и отбора персонала</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Работа любой организации неизбежно связана с необходимостью комплектования штата. При этом одной из центральных задач являются набор и отбор кадров. Набор и отбор новых работников позволяют решить две задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обеспечить режим нормального функционирования (текущая цель), • заложить фундамент будущего успеха организации (стратегическая цель). <p>Поиск и отбор кадров традиционно рассматривается как функция кадровых служб. Однако, эффективный процесс отбора персонала всегда требует участия в нем руководителей тех подразделений, в которые отбираются новые работники. Это предполагает знание руководителями основных принципов и процедур, используемых при отборе кадров, и обладание необходимыми для этого навыками. Особенно это актуально для небольших организаций, где набор кадров осуществляется в основном первым руководителем или руководителями подразделений. От того, насколько эффективно поставлена работа по отбору персонала, в значительной степени зависит качество человеческих ресурсов, их вклад в достижение целей организации и качество производимой продукции или предоставляемых услуг.</p> <p>Таким образом, субъектом набора может быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • руководитель (в небольшой фирме); • служба управления персоналом предприятия; • агентство по трудоустройству; • агентство по подбору или консультационная фирма (для набора высококвалифицированных специалистов и менеджеров; очень дорогой способ набора; очень дорогой способ набора). <p>При организации системы поиска и отбора новых работников многие компании сталкиваются с рядом проблем, среди которых в первую очередь можно назвать следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отсутствие разработанной, подкрепленной соответствующими процедурами и документами системы поиска и отбора персонала, работа ведется от случая к случаю, по конкретным запросам руководства; • не разработаны процедуры отбора новых работников, в основе отбора лежит здравый смысл и ориентация на формальные требования к кандидатам; • не разработаны положения и инструкции, регламентирующие работу в области поиска и отбора кадров; • не хватает финансовых ресурсов для работы в области поиска и отбора персонала с привлечением внешних организаций; • недостаточный опыт и уровень квалификации работников, занимающихся отбором кадров; • при отборе новых работников часто отсутствуют четкие критерии, увязанные с требованиями профессии и рабочего места, указывающие на такие индивидуальные характеристики кандидатов, которые вместе с формальными требованиями (образование, опыт работы и др.) могут использоваться при отборе. Отсутствие критериев отбора не позволяет отказать родственникам, знакомым и др.; • во внимание принимается только уровень профессиональной компетентности кандидатов, не учитывается то, как новые работники будут вписываться в культурную и социальную структуру организации. Организация больше теряет, чем приобретет, если наймет на работу технически грамотного человека, но не способного устанавливать хорошие взаимоотношения с товарищами по работе, с клиентами или поставщиками или подрывающего установленные нормы и порядки. • декларируются одни принципы набора и отбора, а на практике об этих принципах забывают (например, принцип: прием прежде всего из внутреннего резерва с учетом только квалификации, а практика: устройство на работу родственников, друзей). Поиск и отбор кадров не должны рассматриваться как просто нахождение подходящего человека для выполнения конкретной работы; поиск и отбор должны быть увязаны с философией и практикой управления и с содержанием программ, реализуемых в сфере управления персоналом данной организации. • приведенные выше проблемы главным образом являются следствием недостаточной технологичности работы в сфере поиска и отбора новых работников. 	
34	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Цели и субъекты управления карьерой</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Инициатор управления карьерой – организация как носитель карьерного пространства. С точки зрения организации целями управления карьерой являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> формирование, развитие и рациональное использование профессионального потенциала каждого сотрудника и организации в целом; обеспечение преемственности профессионального опыта и культуры организации; достижение взаимопонимания между организацией и сотрудником по вопросам его развития и продвижения; создание благоприятных условий для развития и продвижения персонала в рамках организационного пространства; сокращение текучести молодых специалистов и др. <p>Субъектами управления карьерой являются, во-первых, сами деятели карьеры – специалисты, менеджеры, во-вторых, их руководители (непосредственные начальники, кураторы, наставники), в-третьих, менеджеры по персоналу.</p> <p>Сотрудник – активный «предмет» и «субъект» управления карьерой. Именно работник с помощью карьерного консультанта и опытного наставника должен сам решить, нужна ли ему карьера и, если нужна, то какая. При поисках ответов на поставленные вопросы должны учитывать следующие факторы:</p> <ul style="list-style-type: none"> личность деятеля карьеры (психофизиологические, психологические, профессиональные, социально-демографические и др. характеристики); внеорганизационные факторы (семья, друзья и т. д.); организационные факторы (корпоративная культура, стратегия, структура, кадровая политика, отношения с непосредственным руководителем и др.); факторы макросреды карьерного развития (особенности экономической и политической ситуации в стране, законодательно-правовой и социокультурной среды и т. д.). <p>Организация оценивает потенциал своих сотрудников, определяет тех, кто хочет и может сделать карьеру, информирует об открытых вакансиях, рекомендует срок работы в должности, предоставляет им возможность проявить себя в работе. Сотрудник же развивает свои знания и навыки, строит сеть контактов, ищет возможности для получения новых знаний и компетенций, использует источники для саморазвития, проявляет экспертную позицию, на практике показывает прогресс в своем развитии.</p> <p>Среди субъектов управления карьерой особой характеристики заслуживают карьерные консультанты (внутренние и внешние):</p> <ul style="list-style-type: none"> внешний специалист по разовым, индивидуальным карьерным консультациям; внутренний специалист по карьерным консультациям сотрудников в организации; внешний специалист по комплексному (долгосрочному) сопровождению карьеры консультируемых. <p>Внешний специалист по разовым, индивидуальным карьерным консультациям – это специалист широкого профиля, имеющий богатый кругозор по рынку труда и глубокие энциклопедические знания, обладающий рядом специальных знаний и навыков, помогающих ему грамотно осуществлять первичную диагностику, назначать профилактические меры, анализировать результаты дополнительных исследований и прописывать правильное, эффективное развитие карьеры. Последующие консультации проводятся по необходимости с целью контроля над ходом развития карьеры.</p> <p>Внутренний специалист по карьерным консультациям сотрудников в организации – это «консультант номер один в организации», именно эти специалисты сталкиваются с проявлением запроса на изменения в жизни и рабочих процессах у большинства работников организации. С этой точки зрения организации такой карьерный консультант является важнейшим, ключевым звеном в системе управления персоналом. Круг консультируемых на протяжении длительного времени включает в себя примерно одних и тех же людей. В какой-то мере они являются доверенными лицами как компании, так и работника, поскольку знают перспективы их развития. Карьерный консультант знаком с условиями работы и компетенциями консультируемых, перспективами развития компании и другими аспектами жизни, связанными с деятельностью работника. Он может предположить причины возникновения проблемы и помочь принять меры по их устранению.</p> <p>Внешний специалист по комплексному (долгосрочному) сопровождению карьеры консультируемых – это дорогостоящий консультант, услугами которого могут воспользоваться только те, кто уже занял высокое место в управленческой иерархии.</p>	
35	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос Сущность кадрового резерва</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: современные организации создают специальные системы подбора, развития и перемещения будущих руководителей (резерва руководителей) и уникальных специалистов. Управление этой системой должно рассматриваться как стратегически важная задача. В теории и на практике она называется УПРАВЛЕНИЕМ КАДРОВЫМ РЕЗЕРВОМ.</p> <p>Кадровый резерв – сотрудники организации, прошедшие специальный отбор и подготовку, удовлетворяющие профессиональным компетенциям ключевых должностей организации.</p> <p>Управление кадровым резервом предполагает его формирование, развитие, использование.</p> <p>Формирование кадрового резерва организации – это вид управленческой деятельности, направленный на организацию мероприятий, позволяющих оценивать и отбирать потенциально способных к руководящей деятельности сотрудников.</p> <p>Развитие кадрового резерва организации — вид управленческой деятельности, направленный на организацию мероприятий, позволяющих обучать потенциально способных к руководящей деятельности сотрудников.</p> <p>Использование кадрового резерва организации — вид управленческой деятельности, направленный на организацию мероприятий, позволяющих планировать и задействовать потенциально способных и обученных к руководящей деятельности работников.</p> <p>Анализ практики работы с кадровым резервом выявил интересную особенность. Она заключается в том, что российские менеджеры по персоналу функцию управления кадровым резервом формулируют как «формирование и развитие кадрового резерва», а качество работы с кадровым резервом оценивают по факту наличия или отсутствия Программы кадрового резерва. Таким образом, кадровая служба как правило упрощает свои задачи в управлении кадровым резервом, сводит всю работу всего лишь к подготовке соответствующего документа.</p> <p>На наш взгляд, при такой постановке вопроса топ-менеджеры и служба управления персоналом снимают с себя ответственность за то, что будет с обученным резервом. Игнорируется главное в работе с кадровым резервом – это рациональное использование сотрудников, прошедших специальную и дорогостоящую подготовку. Из сказанного выше вытекает, что в системе ФОРМИРОВАНИЕ - РАЗВИТИЕ - ИСПОЛЬЗОВАНИЕ кадрового резерва главным (целью) является ИСПОЛЬЗОВАНИЕ резерва.</p> <p>Внешний кадровый резерв – это база данных организации, которая включает в себя информацию о менеджерах и специалистах, обладающих необходимыми навыками и компетенциями в сфере деятельности фирмы, в настоящее время работающих в других организациях и способных заменить нынешних сотрудников в случае их ухода. Такая база похожа на то, что есть во всех рекрутинговых агентствах – это списки потенциальных работников с дополнительной профильной информацией, но созданных под каждую конкретную компанию.</p>	
36	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Значение и задачи оценки управления человеческими ресурсами организации</p>	ОПК-7

	<p>Ответ:</p> <p>Состав количественных измерителей человеческого капитала наряду с проблемой учета человеческих активов являются одними из наиболее дискуссионных вопросов современного HR-менеджмента. В некоторых западных компаниях уже появился отчет о прибылях и убытках по человеческим ресурсам компании, а также своеобразные балансы человеческого капитала. Но пока формы таких документов остаются неунифицированными, и лишь немногие компании рискуют включить сведения о человеческих активах в свой ежегодный бухгалтерский баланс. Первопроходцем на пути «оцифровки» человеческого капитала стала известная шведская компания Scandia. Ее навигатор человеческого капитала позволяет представить последний в количественном и качественном разрезе и показать, что компания обязана своими конкурентными преимуществами и большей капитализацией на рынке именно нематериальным активам.</p> <p>По каждой из составляющих навигатора компания рассчитывает ряд показателей, которые отражаются в ее ежегодных отчетах. В частности, по компоненту «Фокус на людях» рассчитываются показатели среднесписочной численности персонала, индекс человеческого капитала, удельный вес работников со вторым высшим и прочим, дополнительным к высшему, образованием в общей численности сотрудников, удельный вес сотрудников, стаж работы которых составляет более трех лет.</p> <p>ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА - определить показатели, характеризующие результаты деятельности только службы управления человеческими ресурсами организации. Многие практики предлагают для решения сформулированной задачи использовать показатель – соблюдение бюджета расходов на персонал.</p> <p>Представляется, что для оценки деятельности службы управления персоналом целесообразно проанализировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> правильность ведения кадровой документации; эффективность расходов на содержание службы управления персоналом; показатели проектной деятельности в сфере управления персоналом; показатели развития службы управления персоналом; результаты оценки службы управления персоналом внутренними потребителями. <p>Показатели оценки службы управления персоналом не могут быть универсальными для всех организаций. Здесь многое определяется закрепленными за службой функциями, квалификацией ее сотрудников, отношением к службе топ-менеджеров. Также нужно принимать во внимание, что в разные периоды перед службой по работе с персоналом ставятся разные задачи. В какой-то период актуальной задачей является подбор новых сотрудников, в другой – сокращение численности.</p>	
37	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Факторы, влияющие на скорость адаптационных процессов</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Скорость прохождения адаптационных процессов зависит от следующих факторов</p> <p>1-й фактор. Организационные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • качественный уровень отбора персонала; • качественный уровень профессиональной ориентации новых сотрудников; • гибкость системы обучения персонала, действующей внутри организации; • объективность деловой оценки персонала в процессе адаптации работников; • особенности организации труда, реализующие мотивационные установки сотрудника; <p>2-й фактор. Субъективные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • личные свойства адаптируемого сотрудника, связанные с его психологическими чертами, возрастом, семейным положением и т.п. • личность непосредственного руководителя; стиль и методы его руководства; • степень совпадения параметров взаимодействующих субъектов (есть ли знакомые, узнаваемые элементы в новых обстоятельствах); • их направленность на взаимную адаптацию; • степень совпадения ожидаемого и предъявляемого поведения; • особенности социально-психологического климата, сложившегося в коллективе; <p>3-й фактор. Наличие системы управления адаптацией.</p> <p>Основные задачи управления адаптацией новых работников следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уменьшение стартовых издержек. Новый работник не всегда знает работу и то, как работает организация. До тех пор, пока он работает менее эффективно, чем опытные сотрудники, его работа требует от организации более высоких затрат. Эффективная адаптация уменьшает эти стартовые затраты и дает возможность новому работнику скорее достигнуть установленных стандартов выполнения работы; • Снижение тревожности и неуверенности, испытываемых новым работником. <p>Тревожность и неуверенность в данном случае означают боязнь провалов в работе и неполную ориентацию в рабочей ситуации. Это нормальный страх перед новым и неизвестным;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сокращение текучести кадров. Если работники не смогли своевременно освоиться в организации, то они могут отреагировать на это увольнением; • Экономия времени непосредственного руководителя и коллег (товарищей по работе). Работник, который недостаточно адаптировался к работе в организации, требует значительно больше времени на помощь в процессе выполнения возложенных на него обязанностей; • Развитие у нового работника удовлетворенности работой, позитивного отношения к работе и реализма в ожиданиях. Процесс адаптации должен способствовать формированию положительного отношения новых работников к организации, к своему подразделению и к порученному делу. Это является непременным условием высоких рабочих показателей. 	
38	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Физиологическая адаптация к режиму работы</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Важнейшим социальным и физиологическим свойством человека является работоспособность — возможность выполнять конкретную работу в течение заданного времени на определенном уровне эффективности.</p> <p>Работоспособность зависит от:</p> <ul style="list-style-type: none"> • состояния здоровья, • естественных ресурсов организма, • особенностей нервной системы, • тренированности. <p>Работоспособность бывает преимущественно физической, умственной или комбинированной. Она подразделяется на высокую, нормальную и низкую.</p> <p>Работоспособность изменяется в течение дня, суток, недели, месяца, года. В течение дня динамика работоспособности имеет несколько стадий.</p> <p>Первая стадия, называемая вработываемостью, характеризуется нарастающей работоспособностью. Она продолжается 1—1,5 ч, после чего устанавливается оптимальный уровень, сохраняющийся в течение 2—2,5 ч. В этот период достигаются наилучшие результаты работы при минимальных затратах энергии.</p> <p>Уровень работоспособности во второй половине рабочего дня несколько ниже, чем в первой, но характер его изменения тот же, однако периоды вработываемости и устойчивой работоспособности короче и снижение работоспособности начинается раньше.</p> <p>Частичное утомление, возникающее перед концом работы (общее и относящееся к отдельным частям организма), является нормальным, до определенных границ полезным. Утомление проходит в результате отдыха или переключения на другой род занятий.</p> <p>Работоспособность изменяется также по дням недели. Понедельник соответствует периоду вработывания; наилучшие показатели наблюдаются во вторник, среду и четверг; в пятницу и субботу работоспособность падает.</p> <p>Положительные эмоции способствуют быстрому преодолению состояния утомления и вхождению в нормальный рабочий ритм, а отрицательные ускоряют его наступление, вызывают чувство неуверенности в себе.</p> <p>Проблему утомления во многом помогает решить учет особенности индивидуальных биоритмов, поэтому работу необходимо планировать с таким расчетом, чтобы наиболее трудные задачи попадали на пик работоспособности. У так называемых «жаворонков» он приходится на утренние часы, «голуби» обычно активны в середине рабочего дня, а «совы» — под вечер. Однако при этом не следует путать биоритмику с процессом нарастания физической усталости, которая, естественно, минимальна в утренние часы и после достаточно продолжительного перерыва.</p> <p>Знание всего этого позволяет наиболее рационально распределять трудные и легкие, простые и сложные, ответственные и неответственные, напряженные и ненапряженные дела в течение рабочего дня и чередовать их необходимым образом в соответствии с колебаниями трудоспособности.</p>	
39	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Цели оценки результатов обучения, модель Д. Киркпатрика</p>	ОПК-7

	<p>Ответ: Оценка результатов программы обучения преследует несколько целей.</p> <p>Во-первых, по окончании обучения необходимо определить – достигнута ли цель обучения. Если достигнута, то в какой степени.</p> <p>Во-вторых, после обучения его организаторы должны принять решение о том, продолжать или прекратить конкретную программу обучения. Возможно, она оказалась неактуальной для сотрудников или же ее содержание не соответствовало квалификации работников.</p> <p>В-третьих, специалист по организации обучения и тренер должны получить информацию о том, как улучшить обучающую программу (например, изменить содержание и/или методы обучения, заменить тренера и др.) в будущем.</p> <p>Данные оценки результатов обучения нужны еще и для демонстрации значимости отдела обучения. Для этого нужно показать, какой вклад вносит этот отдел в достижение целей организации.</p> <p>Основоположник методологии оценки результатов обучения Дональд Киркпатрик считал, что: «В большинстве случаев оценка проводится для того, чтобы понять, как повысить результаты обучения, какими способами можно его улучшить».</p> <p>Специалисты по обучению используют разные методы оценки результатов образовательных программ, однако практически все применяемые сегодня методы основываются на четырехуровневой модели Дональда Киркпатрика. Еще в 1959 г. в своей диссертации Дональд Киркпатрик обосновал, что существуют четыре уровня оценки результатов образовательной программы:</p> <p>уровень 1 - Реакция (Reaction); уровень 2 - Научение (Learning); уровень 3 - Поведение (Behavior); уровень 4 - Результаты (Results).</p> <p>Специально заметим, что работы Д.Киркпатрика посвящены оценке результатов, а не эффективности обучения персонала. В разделе «Index» последней книги Д.Киркпатрика нет терминов Efficiency (эффективность), Effective (эффективный). Те, кто приписывают ему изобретение метода оценки эффективности, либо не читали его книг на языке оригинала, либо не знают основ экономики бизнеса. И уж точно они хотят показать себя радателями бизнеса.</p>	
40	<p>Дайте развернутый ответ на вопрос</p> <p>Сущность, цель и этапы адаптации</p> <p>Ответ: Следующей ступенью задействования является адаптация нового сотрудника, т.е. его приспособление к содержанию и условиям труда, социальной среде.</p> <p>Многие авторы (например, Спивак) определяют адаптацию как процесс взаимного приспособления человека и окружающей среды, как предметно-вещественной, так и социальной.</p> <p>Процесс адаптации - это двусторонний процесс. С одной стороны, за тем фактом, что человек начал работу в организации, стоит его сознательный выбор, основанный на определенной мотивации принятого решения, и ответственность за это решение. С другой стороны, и организация принимает на себя определенные обязательства, нанимая работника для выполнения конкретной работы. Организация ожидает от нового работника, что тот будет эффективно выполнять конкретную рабочую функцию, важную для организации, в обмен на получение им значимых для него благ (признание, перспективы должностного и профессионального роста, приемлемый уровень оплаты труда и др.).</p> <p>Цель управления адаптацией - возможно более быстрое достижение рабочих показателей и поведения, приемлемых для организации-работодателя. Современный бизнес очень жестко относится к процессу адаптации. Американский лозунг "вышел на работу в понедельник, дай результат в понедельник" становится все более доминирующим. Часто новичку вообще не отводится время на адаптацию.</p> <p>Социологи выделяют три организационных этапа адаптации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомительный этап. Его продолжительность примерно один месяц. За этот период можно продемонстрировать свои возможности, хватит сил держать себя в руках, но недостаточно времени, чтобы сдать. 2. Оценочный этап. Его продолжительность до года. В этот период достигается совместимость с коллективом. 3. Этап интеграции. На третьем этапе происходит постепенная интеграция в организацию. 	ОПК-7

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-2.2 Осуществляет управление деятельностью туристской организации, распределяя задачи и контролируя ход их выполнения, принимает меры по повышению эффективности системы.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-7.2 Обеспечивает соответствие норм и правил охраны труда и техники безопасности на рабочем месте, проводит инструктажи и проверки оборудования.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-1 Способен эффективно управлять ресурсами и деятельностью подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.

Индикатор достижения компетенции: ПК-1.1 Знает методы и принципы эффективного управления материальных, финансовых и трудовых ресурсов туристских организаций и гостиничных комплексов.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100

Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-2 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности подразделений туристских организаций и гостиничных комплексов.

Индикатор достижения компетенции: ПК-2.2 Реализует механизмы планирования и контроля процессов в подразделениях туристской организации и гостиничного комплекса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Управление человеческими ресурсами: учебник для вузов / И. А. Максимцев, Е. Г. Абрамов, И. М. Алиев [и др.]; И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 467 с - 978-5-534-99951-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582789> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для вузов / С. А. Барков, О. В. Гавриленко, О. В. Дорохина [и др.]; С. А. Барков [и др.] ; ответственные редакторы С. А. Барков, В. И. Зубков.. - Москва: Юрайт, 2026. - 427 с - 978-5-534-17946-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589490> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Кязимов, К. Г. Управление человеческими ресурсами: профессиональное обучение и развитие: учебник для вузов / К. Г. Кязимов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 202 с - 978-5-534-09762-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586484> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для вузов / О. А. Лапшова, С. В. Земляк, Е. А. Баудер [и др.] - Москва: Юрайт, 2026. - 406 с - 978-5-9916-8761-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583318> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

4. Управление человеческими ресурсами: стратегии и инновации: учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Кораблева, И. И. Феклистов. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 309 с - 978-5-534-16900-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584037> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

2. <http://www.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

3. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

Ресурсы «Интернет»

1. <https://mintrud.gov.ru/> - Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации (Минтруд России)

2. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;

2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ

Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения