Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 03.06.2025 12:27:03
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
**(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан
_____ /А.В. Назаренко/
«27» февраля 2025г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ»

Направление подготовки
**38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Профиль
**«УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ»**

Квалификация
**магистр**

Формы обучения
**очно-заочная**

Москва, 2025 г.

**Разработчик(и):**
к.э.н., доцент кафедры
«Управление персоналом» /Е.Ю. Суворова/

**Согласовано:**
Заведующий кафедрой
«Управление персоналом», д.э.н.,
профессор /М.М. Крекова/

**Содержание**


| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | | Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине | 4 |
| 2 | | Место дисциплины в структуре образовательной программы | 4 |
| 3 | | Структура и содержание дисциплины | 4 |
| | 3.1 | Виды учебной работы и трудоемкость | 4 |
| | 3.2 | Тематический план изучения дисциплины | 5 |
| | 3.3 | Содержание дисциплины | 6 |
| | 3.4 | Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий | 9 |
| | 3.5 | Тематика курсовых проектов (курсовых работ) | 10 |
| 4 | | Учебно-методическое и информационное обеспечение | 11 |
| | 4.1 | Нормативные документы и ГОСТы | 11 |
| | 4.2 | Основная литература | 11 |
| | 4.3 | Дополнительная литература | 11 |
| | 4.4 | Электронные образовательные ресурсы | 12 |
| | 4.5 | Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение | 12 |
| | 4.6 | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 12 |
| 5 | | Материально-техническое обеспечение | 12 |
| 6 | | Методические рекомендации | 12 |
| | 6.1 | Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения | 12 |
| | 6.2 | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 13 |
| 7 | | Фонд оценочных средств | 22 |
| | 7.1 | Методы контроля и оценивания результатов обучения | 22 |
| | 7.2 | Шкала и критерии оценивания результатов обучения | 22 |
| | 7.3 | Оценочные средства | 23 |

## 1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

***Цель дисциплины:*** формирование системы знаний в части теории и практики управления человеческими ресурсами в современной организации.

***Задачи дисциплины:***

– формирование знаний об основных принципах, целях, функциях и задачах управления человеческими ресурсами;

– формирование общих представлений о целях, направлениях, этапах и субъектах развития кадрового потенциала организации;

– определение основных задач, содержания деятельности служб по управлению персоналом и профессиональных обязанностей менеджера по персоналу;

– формирование представлений о кадровом, информационном, нормативно-методическом, правовом и делопроизводственном обеспечении системы управления персоналом.

Обучение по дисциплине «Управление качеством человеческих ресурсов» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций | Индикаторы достижения компетенции |
|---|---|
| ПК-4. Способен разрабатывать и внедрять программы, принципы стандартизации, унификации, автоматизации процессов управления персоналом и безопасных условий труда | ИПК-4.1 Знает: системы стандартов по бизнес-процессам, профессиям, нормы труда<br>ИПК-4.2 Умеет: работать с информационными системами, услугами и сервисами в области стратегического управления персоналом<br>ИПК-4.3 Умеет: организовывать мероприятия по обеспечению выполнения требований охраны труда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами организации<br>ИПК-4.4 Владеет навыками: управления эффективностью и вовлеченностью персонала, дисциплиной труда и соблюдением безопасных условий труда |

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина «Управление качеством человеческих ресурсов» взаимосвязана логически и содержательно-методически с другими дисциплинами учебного плана, формирующими компетенции будущих магистров по направлению 38.04.02 Менеджмент.

## 3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов). Дисциплина изучается во 2 семестре обучения.

### 3.1 Виды учебной работы и трудоемкость

(по формам обучения)

3.1.1. Очно-заочная форма обучения

| № п/п | Вид учебной работы | Количество часов | Семестр |
|---|---|---|---|
| **1** | **Аудиторные занятия** | **32** | 2 |
| | В том числе: | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.1 | Лекции | 16 | 2 |
| 1.2 | Семинарские/практические занятия | 16 | 2 |
| **2** | **Самостоятельная работа** | **148** | 2 |
| | В том числе: | | |
| 2.1 | Подготовка к практическим занятиям | 88 | 2 |
| 2.2 | Подготовка доклада | 20 | 2 |
| 2,3 | Подготовка к зачету/экзамену | 40 | 2 |
| **3** | **Промежуточная аттестация** | | |
| | Зачет | | 2 |
| | **Итого** | **180** | 2 |

## 3.2 Тематический план изучения дисциплины

3.2.1. Очно-заочная форма обучения

| № п/п | Разделы/темы Дисциплины | Трудоемкость, час | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Семинарские/ практические занятия | |
| | **Раздел 1 Теоретические основы управления человеческими ресурсами** | **36** | **4** | **4** | **28** |
| 1.1 | Тема 1. Введение в дисциплину «Управление качеством человеческих ресурсов» | 10 | 1 | 1 | 8 |
| 1.2 | Тема 2. Персонал организации как объект управления | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 1.3 | Тема 3. Основы управления человеческими ресурсами | 14 | 2 | 2 | 10 |
| | **Раздел 2 Стратегическое управление человеческими ресурсами** | **38** | **4** | **4** | **30** |
| 2.1 | Тема 4. Система управления человеческими ресурсами | 14 | 2 | 2 | 10 |
| 2.2 | Тема 5. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 2.3 | Тема 6. Кадровое планирование в организации | 12 | 1 | 1 | 10 |
| | **Раздел 3 Управление качеством человеческих ресурсов** | **48** | **4** | **4** | **40** |
| 3.1 | Тема 7. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 3.2 | Тема 8. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 3.3 | Тема 9.Управление обучением и развитием персонала | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 3.4 | Тема 10. Деловая оценка персонала | 12 | 1 | 1 | 10 |
| | **Раздел 4. Безопасность и дисциплина труда** | **24** | **2** | **2** | **20** |
| 4.1 | Тема 11. Охрана труда и обеспечение его безопасности | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 4.2 | Тема 12. Дисциплина труда | 12 | 1 | 1 | 10 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Раздел 5. Оценка эффективности проектов совершенствования системы управления человеческими ресурсами** | **34** | **2** | **2** | **30** |
| 5.1 | Тема 13. Анализ эффективности управления персоналом | 12 | 1 | 1 | 10 |
| 5.2 | Тема 14. Применение средств автоматизации в управлении персоналом | 22 | 1 | 1 | 20 |
| | **Итого** | **180** | **16** | **16** | **148** |

## 3.3 Содержание дисциплины

**Раздел 1 Теоретические основы управления человеческими ресурсами**

Тема 1. Введение в курс «Управление качеством человеческих ресурсов»

*Предмет курса, его задачи. Логика изложения учебного материала и структура курса. Место дисциплины в общей системе профессиональных дисциплин, взаимосвязь с другими учебными курсами.*

*Эволюция форм совместной деятельности и становление кадрового менеджмента. Управление качеством персонала в системе современного менеджмента. Кадровый менеджмент: от управления персоналом к управлению человеческими ресурсами.*

Тема 2. Персонал организации как объект управления

*Понятие «персонал» организации. Признаки персонала: условия найма, уровень качественных характеристик и их развитие. Виды структуры персонала организации: по полу, возрасту, образованию, профессиям, квалификации, стажу работы, категориям. Факторы, влияющие на структуру организации. Зарубежный опыт классификации персонала.*

*Понятие трудового потенциала работника в организации. Компоненты трудового потенциала. Показатели и характеристика состояния и использования трудового потенциала в организации, возможности получения интегральной оценки. Применение результатов анализа для выбора направлений и методов работы персонала.*

Тема 3. Основы управления человеческими ресурсами

*Понятие «управление персоналом». Цели и задачи управления персоналом. Выделение двух групп целей системы управления персоналом: цели работника и цели администрации организации, их сходство и различие, определение степени их противоречивости. Место и значение цели системы управления персоналом в обеспечении главных целей организации.*

*Основные виды деятельности (этапы) по управлению персоналом.*

*Сущность концепции управления персоналом, ее составляющие: методология, система и технологии управления персоналом.*

*Системный подход к управлению человеческими ресурсами организации и формированию системы управления.*

**Раздел 2 Стратегическое управление человеческими ресурсами**

Тема 4. Система управления человеческими ресурсами

*Управление качеством персонала организации как система. Функционально-целевая модель системы управления организацией, состав подсистем управления персоналом в общей системе управления. Система целей управления персоналом – основа функционального разделения труда. Состав, содержание функций управление персоналом, варианты их классификации, взаимосвязь и последовательность выполнения.*

*Организационная структура службы управления персоналом, её место в общей системе управления организацией. Взаимодействие с линейными руководителями.*

*Цели, задачи, показатели кадрового обеспечения системы управления человеческими ресурсами. Методы расчёта количественного состава кадровых служб управления персоналом.*

*Задачи делопроизводственного обеспечения системы управления персоналом. Состав основной документации по управлению персоналом.*

*Правовое обеспечение системы управления персоналом, сущность и задачи.*

*Информационное обеспечения системы управления персоналом, его содержание.*

*Техническое обеспечение системы управления персоналом, его назначение и сущность. Используемые средства технического оснащения, их виды*

Тема 5. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами

*Сущность кадровой политики и ее особенности на современном этапе. Основные направления кадровой политики. Исходные положения формирования кадровой политики. Зависимость кадровой политики организации от общей политики организации, организационной культуры.*

*Типы кадровой политики и их характеристика.*

*Методы реализации кадровой политики, их сущность и разновидности (административные, экономические и социально – психологические).*

*Кадровая политика и стратегия управления человеческим капиталом организацией. Стратегия управления персоналом, как элемент стратегии управления организацией.*

*Ориентация стратегии управления персоналом на качество человеческих ресурсов, обеспечивающих конкретное преимущество организации. Составляющие стратегии управления персоналом: цели организации, её ресурсы и ограничения по ним, развитость системы управления персоналом, качество человеческих ресурсов и т.п. Виды стратегии развития организации и соответствующие им стратегии управления персоналом.*

*Составляющие эффективности реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом.*

Тема 6. Кадровое планирование в организации

*Кадровое планирование как составная часть планирования в организации и как необходимое условие реализации кадровой политики. Цели, задачи и сущность. Уровни планирования: стратегическое, тактическое и оперативное.*

*Сущность и задачи стратегического планирования персонала. Классификация факторов, влияющих на стратегическое планирование. Внешние факторы, конъюнктура и структура рынка, конкуренция, экономическая политика. Внутренние факторы: объём производства и сложность изготовляемой продукции, уровень техники и технологии, организации производства, труда и управления. Разработка стратегического плана кадровой работы в организации.*

*Оперативный план работы с персоналом, его содержание: планирование потребности в кадрах, планирование привлечения, адаптации и высвобождения персонала, планирование обучения, переподготовка, повышение квалификации, планирование карьеры, кадрового резерва, планирование расходов на персонал.*

*Планирование потребности в персонале. Качественная и количественная потребность. Методы определения количественной потребности в персонале. Метод трудоемкости производственного процесса, расчет по рабочим местам, нормам обслуживания и нормативам численности. Нормы управляемости. Стохастические методы расчета. Методы экспертных оценок. Планирование расходов на персонал.*

**Раздел 3 Управление качеством человеческих ресурсов**

Тема 7. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации

*Выбор организацией политики найма. Основные источники (внешние и внутренние) формирования персонала и их сравнительная характеристика. Активные и пассивные пути покрытия дополнительной потребности в персонале.*

*Содержание и группировка критериев и показателей отбора работников.*

*Понятие и основные задачи отбора кандидатов. Последовательность действий при отборе претендентов на рабочее место. Методы отбора. Отбор с помощью заявительных документов: резюме, анкеты, характеристики, рекомендательные письма. Собеседование, его цель и виды. Технология проведения собеседования. Тестирование, его разновидности и условия применения. Медицинский отбор. Испытательный срок. Соблюдение правовых норм при приеме.*

*Понятие и сущность социализации трудовой адаптации. Виды социализации адаптации, ее структура: психофизиологическая, профессиональная, социально-психологическая, организационная. Стадии адаптации. Факторы трудовой адаптации: личностные и производственные. Программы адаптации работников на предприятии.*

Тема 8. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения

*Принципы планирования, внедрения и модернизации системы мотивации труда. Структурные элементы системы мотивации. Последовательность разработки системы стимулирования. Определение целей и идеологии организации. Исследование и оценка работы. Определение системы показателей достижения целей организации. Составление должностных инструкций для целей стимулирования. Исследования гибкости условий труда и выделение жестких ограничений. Оценка требований к уровню личных издержек на рабочих местах. Анализ личных издержек персонала. Сопоставление личных издержек работника с ограничениями, связанными с рабочим местом (должностью). Применение компенсационных 9 механизмов для приведения в соответствие рабочего места (должности) и интересов работника. Обеспечение гибкости системы стимулирования во времени. Процедуры пересмотра условий работы. Оценка эффективности системы стимулирования.*

Тема 9. Управление обучением и развитием персонала

*Сущность системы непрерывного обучения персонала. Характеристика деятельности служб по организации и планированию непрерывного обучения: учет и анализ состава кадров, аттестация, оценка уровня обучения, оценка профессионализма, выбор психологического исследования, экономические оценки.*

*Цели подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. Принципы, методы, формы и виды обучения. Классификация и содержание форм обучения на рабочем месте, вне рабочего места, около рабочего места. Методы обучения, их преимущества и недостатки. Сущность переподготовки работников. Классификация форм повышения квалификации, их характеристика. Учебные центры. Определение эффективности обучения.*

*Понятие и основные виды профессионально-должностных перемещений работников. Понятие «ротация» кадров. Характеристика системы профессионально-должностных перемещений работников. Планирование продвижения персонала.*

*Кадровый резерв, его назначение. Принципы работы с кадровым резервом. Формирование кадрового резерва: определение ключевых должностей (структуры) резерва, количественного состава, выбор критериев зачисления в резерв и методов их оценки. Подготовка резерва. Планы индивидуального развития. Оценка работы с кадровым резервом.*

Тема 10. Деловая оценка персонала

*Сущность, цели, функции деловой оценки сотрудников и использование ее результатов в практической деятельности. Условия формирования системы оценки сотрудников. Процедура деловой оценки. Выбор критериев оценки: результативность труда, показатели профессионального поведения, деловые и личностные качества. Методы измерения критериев оценки: шкалирования, упорядоченных рангов, альтернативных характеристик, экспертного опроса, метод оценки посредством установки целей. Комплексная оценка качества работы.*

*Роль линейного руководства при проведении деловой оценки. Назначение и содержание оценочной беседы руководителя с подчиненным. Подведение итогов и использование результатов деловой переписки.*

*Аттестация сотрудников как форма деловой оценки, ее виды. Основные этапы проведения аттестации: подготовительный, аттестация, заключительный. Опыт развития аттестации на предприятиях.*

*Оценочные центры и их роль в управлении персоналом.*

**Раздел 4. Безопасность и дисциплина труда**

Тема 11. Охрана труда и обеспечение его безопасности

*Основные группы обязанностей работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда. Служба охраны труда. Медицинские осмотры, обязательные для некоторых категорий работников. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Бесплатная выдача молока и других пищевых продуктов. Санитарно-бытовое обслуживание и медицинское обеспечение работников.*

Тема 12. Дисциплина труда

*Основные виды нормативно-методических документов: правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, положения о подразделении, должностная инструкция. Порядок разработки должностных инструкций.*

**Раздел 5. Оценка эффективности проектов совершенствования системы управления человеческими ресурсами**

Тема 13. Анализ эффективности управления персоналом

*Характеристика экономической и социальной эффективности совершенствования управления персоналом. Анализ существующих подходов к измерению экономической и социальной эффективности управления персоналом. Методы расчета экономической эффективности. Методы расчета результатов и затрат, связанных с совершенствованием управления персоналом. Методика оценки экономической и социальной эффективности совершенствования управления персоналом.*

Тема 14. Применение средств автоматизации в управлении персоналом

*Программные комплексы управления персоналом: принципы их работы, задачи, структура, преимущества и недостатки использования. Совершенствование системы управления персоналом на основе применения средств автоматизации*

### 3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Практическое занятие 1 по темам 1,2: Введение в дисциплину «Управление качеством человеческих ресурсов», Персонал организации как объект управления

Практическое занятие 2 по теме 3: Основы управления человеческими ресурсами

Практическое занятие 3 по теме 4: Система управления человеческими ресурсами

Практическое занятие 4 по темам 5,6: Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами. Кадровое планирование в организации

Практическое занятие 5 по темам 7,8: Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения

Практическое занятие 6 по темам 9,10: Управление обучением и развитием персонала. Деловая оценка персонала

Практическое занятие 7 по темам 11,12: Охрана труда и обеспечение его безопасности. Дисциплина труда

Практическое занятие 8 по темам 13,14: Анализ эффективности управления персоналом. Применение средств автоматизации в управлении персоналом

### 3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

1. Современные системы управления персоналом
2. Методы оценки эффективности системы управления персоналом (стратегического управления персоналом)
3. Построение системы стратегического управления человеческими ресурсами
4. Внедрение стратегического управления человеческими ресурсами в организации
5. Инструменты стратегического управления человеческими ресурсами в организации
6. Стратегическое планирование в управлении персоналом
7. Система оценки эффективности кадровой стратегии организации
8. Финансовая эффективность управления персоналом организации
9. Социальная эффективность управления персоналом организации
10. Формирование социальной стратегии организации
11. Современные методы контроля за сотрудниками
12. Контроль персонала как инструмент управления
13. Кадровое планирование в организации.
14. Методы определения потребности в персонале.
15. Маркетинг персонала в современной организации.
16. Отбор кадров: условия эффективности.
17. Обеспечение организации трудовыми ресурсами.
18. Современные технологии привлечения и подбора персонала
19. Аттестация персонала: факторы эффективности.
20. Управление мотивацией персонала.
21. Современные системы мотивации персонала.
22. Карьерная мотивация и условия ее эффективного использования.
23. Статусная мотивация и ее возможности в управлении персоналом.
24. Мотивационные модели в организации.
25. Нематериальные факторы мотивации и условия их эффективного использования.
26. Оценка эффективности обучения персонала.
27. Современные методы оценки и обучения персонала.
28. Построение системы обучения и развития персонала.
29. Компетентностный подход в обучении персонала.
30. Профилактика ошибок при формировании кадрового резерва предприятия.
31. Управление кадровым резервом организации
32. Управление безопасностью персонала.
33. Организация деятельности служб управления человеческими ресурсами.
34. Оценка эффективности деятельности службы управления человеческими ресурсами
35. Кадровый аудит как форма инвентаризации человеческих ресурсов.
36. Кадровый мониторинг в управлении человеческими ресурсами.
37. Аутсорсинг в управлении человеческими ресурсами
38. Аутстаффинг в управлении человеческими ресурсами

39. Маркетинг персонала как форма поведения фирмы на рынке труда.
40. Тестирование как эффективный инструмент оценки персонала.
41. Кадровый консалтинг и его роль в повышении эффективности деятельности персонала.
42. Антикризисное управление человеческими ресурсами.
43. Управление интеллектуально – креативными ресурсами.
44. Кадровое обеспечение инновационной деятельности организации.
45. Конкуренция персонала как фактор эффективности бизнеса
46. Персонал компании, как стратегический фактор в её конкурентоспособности.
47. Устойчивость системы управления человеческими ресурсами.
48. Внутрифирменные социальные программы.
49. Внешние провайдеры и их роль в рекрутменте персонала.
50. Прогнозирование численности и профессиональной структуры человеческих ресурсов

## 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### 4.1 Нормативные документы и ГОСТы

- Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993.
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих: утвержден постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37
- ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст)
- ГОСТ Р 70949-2023 «Национальный стандарт Российской Федерации. Технологии искусственного интеллекта в образовании. Применение искусственного интеллекта в научно-исследовательской деятельности. Варианты использования» (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 октября 2023 г. N 1177-ст)

### 4.2 Основная литература

1. Управление человеческими ресурсами: учебник и практикум для вузов / под общей редакцией О. А. Лапшовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8761-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560094
2. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 445 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11503-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559820
3. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 739 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16697-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561113
4. Романова, Ю. Д. Информационные технологии в управлении персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова, Т. А. Винтова, П. Е. Коваль. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 275 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20405-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560272

### 4.3 Дополнительная литература

1. Управление человеческими ресурсами : учебник для вузов / под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-99951-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559924

2. Хруцкий, В. Е. Оценка персонала. Сбалансированная система показателей : практическое пособие / В. Е. Хруцкий, Р. А. Толмачев, Р. В. Хруцкий. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 203 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16778-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/563406

### 4.4 Электронные образовательные ресурсы

ЭОР по дисциплине находится в разработке

### 4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. Операционная система, Windows 11 (или ниже) - Microsoft Open License
2. Офисные приложения, Microsoft Office 2013(или ниже) - Microsoft Open License

### 4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Справочно-консультационная база Консультант Плюс (некоммерческая версия)
http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button

## 5. Материально-техническое обеспечение

Аудитории, оснащенные учебной мебелью и переносным (стационарным) мультимедийным комплексом (проектор, ноутбук (компьютер)/ SMART доска).

## 6. Методические рекомендации

### 6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Дисциплина «Управление качеством человеческих ресурсов» занимает очень важное место среди курсов, читаемых в рамках подготовки магистров по менеджменту.

Особенностью данной учебной дисциплины является рассмотрение сложных теоретических концепций с акцентом на практические примеры. Поэтому на лекциях студент должен освоить основные теоретические данные тем, а на практических занятиях показать знание изучаемой темы. Перед практическим (семинарским) занятием необходимо проанализировать лекционный материал и подготовить вопросы для самостоятельного изучения. В процессе подготовки к семинарскому занятию желательно ознакомиться не только с материалом основной литературы, но и обратить внимание на литературу, рекомендуемую дополнительно, а также самостоятельно подобрать материал из профессиональных журналов, издаваемых по разным аспектам управления человеческими ресурсами.

Требования к лекции:

- научность и информативность (современный научный уровень), доказательность и аргументированность, наличие достаточного количества ярких, убедительных примеров, фактов, обоснований, документов и научных доказательств;

- активизация мышления слушателей, постановка вопросов для размышления, четкая структура и логика раскрытия последовательно излагаемых вопросов;

- разъяснение вновь вводимых терминов и названий, формулирование главных мыслей и положений, подчеркивание выводов, повторение их;

- эмоциональность формы изложения, доступный и ясный язык;

- применение интерактивных методов обучения.

В процессе обучения обучающегося используются различные виды учебных занятий (аудиторных и внеаудиторных): лекции, практические занятия, консультации. На первом занятии по данной учебной дисциплине необходимо ознакомить обучающегося с порядком ее изучения, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до обучающегося требования кафедры, ответить на вопросы.

Следует аргументировано обосновать собственную позицию по спорным теоретическим вопросам. Приводить примеры. Задавать по ходу изложения лекционного материала вопросы и самому давать на них ответ. Это способствует активизации мыслительной деятельности обучающегося, повышению их внимания и интереса к материалу лекции, ее содержанию. Преподаватель должен руководить работой обучающегося по конспектированию лекционного материала, подчеркивать необходимость отражения в конспектах основных положений изучаемой темы, особо выделяя категориальный аппарат. В заключительной части лекции необходимо сформулировать общие выводы по теме, раскрывающие содержание всех вопросов, поставленных в лекции. Объявить тему очередного лекционного занятия, дать краткие рекомендации по подготовке. Определить место и время консультации обучающимся, пожелавшим выступить с докладами по актуальным вопросам обсуждаемой темы.

Искусство лектора помогает хорошей организации работы обучающегося на лекции.

Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания – все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению педагогического контакта, вызывает у обучающегося эмоциональный отклик, воспитывает навыки трудолюбия, формирует интерес к предмету.

## 6.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Методические указания для работы над конспектом лекций во время проведения лекции.*

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к зачету. Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

*Методические указания при работе на семинарском/практическом занятии.*

Семинары/практические занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к ним рекомендуется повторить конспект лекций, изучить основную и дополнительную литературу, ознакомиться с новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем

соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов согруппников. Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Необходимо проанализировать действующее законодательства в рамках темы семинарского/практического занятия.

*Методические указания для обучающихся по освоению самостоятельной работы.*

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по дисциплине определяется тематическим планом. Данное время необходимо посвятить изучению соответствующей темы, подготовке семинарскому/практическому занятию (зачету), выполнению заданий, выдаваемых преподавателем. При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

*Работа с литературой.*

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления, в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода. Особое внимание обучающийся должен обратить на определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались. При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

*Методические рекомендации на составление и выступление с докладом.*

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить. При написании доклада по заданной теме студенту необходимо составляет план, подобрать основные источники. Как правило, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников. В процессе работы с источниками нужно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Общая тематика докладов определяется преподавателем, но в определении конкретной темы инициативу может проявить студент. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить. Каждый доклад должен начинаться с введения. Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть ее практическую значимость.

В основной части доклада раскрывается его содержание. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д. В заключении подводятся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам. При подготовке устного выступления нужно учитывать его регламент - не более 10 минут. Весьма выигрышным является представление доклада, сопровождающееся презентацией.

*Методические рекомендации студентам для решения кейс-задач.*

Ситуационный практикум (кейс) является одной из форм интерактивного практического занятия, целью которого является приобретение обучающимся умений командной работы, навыков выработки решений в профессиональной области, развитие коммуникативных и творческих способностей в процессе выявления особенностей будущей профессиональной деятельности на основе анализа обучаемыми заданий, сформированных на основе практических ситуаций.

Прежде чем приступать к участию в ситуационном практикуме, обучающемуся необходимо:

- заранее, в процессе самостоятельной работы ознакомиться со сценарием практикума и необходимой литературой, рекомендованной программой курса;
- получить от преподавателя информацию о содержании кейса, о форме предоставления результатов, сроках выполнения кейса и критериях оценки действий участников;

При выполнении задания необходимо:

- получить от преподавателя необходимые раздаточные материалы и принять участие в делении учебной группы на мини-группы и в выборах лидера мини-группы;
- участвовать в формировании отчета по выполнению кейса в своей мини-группе;
- участвовать в обсуждении отчетов мини-групп.

По итогам проведения ситуационного практикума обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю.

*Методические рекомендации по написанию курсовой работы*

Курсовая работа является важным этапом в изучении дисциплины «Управление качеством человеческих ресурсов». Основной целью выполнения курсовой работы является развитие навыков теоретических исследований, обобщение и оценка их результатов.

Курсовая работа – это самостоятельная работа студента. Она должна иметь теоретическую и практическую направленность. Курсовая работа имеет теоретическую и практическую направленность. Курсовая работа – это самостоятельная работа студента. Она должна иметь теоретическую и практическую направленность. Курсовая работа имеет теоретическую и практическую направленность.

Выполнение курсовой работы представляет собой творческий процесс, состоящий из следующих основных этапов:

1. Выбор темы.
2. Составление и согласование плана.
3. Проведение теоретических исследований.
4. Анализ исследуемой проблемы в конкретном регионе.

5. Обоснование выводов и предложений.
6. Написание и оформление работы.
7. Проверка готовой работы на оригинальность

Объем курсовой работы составляет 25-50 страниц машинописного текста.

В структуру курсовой работы входят следующие элементы:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список используемых источников.
7. Приложения (не обязательны).
8. Справка (протокол или скриншот) об оригинальности.

Тема курсовой работы выбирается студентом из числа рекомендованных в рабочей программе. Студент самостоятельно может предложить другую тему курсовой работы, либо изменить ее формулировку по согласованию с преподавателем.

Выбранная тема должна быть актуальна с научной точки зрения, носить комплексный характер и соответствовать требованиям и задачам изучения дисциплины «Управление качеством человеческих ресурсов».

Титульный лист должен соответствовать шаблону, приведенному в рабочей программе дисциплины и содержать указание на учредителя, наименование учебного заведения, факультет, кафедру, форму обучения, номер группы, предмет, тему, ФИО обучающегося, ФИО преподавателя, место для выставления оценки и год сдачи курсовой работы.

Во введении, которое занимает 2–3 страницы, обосновывается выбор темы, ее актуальность и практическая значимость. Здесь определяется объект и предмет исследования, формулируются цели и задачи, указываются материалы, на основании которых будет написана курсовая работа. Актуальность и степень разработанности темы показывает, насколько важным в сегодняшних условиях является изучение выбранной обучающийся темы. Актуальность темы может быть обусловлена, например, недостаточным уровнем знаний о новых процессах и явлениях, необходимостью адаптации существующего знания к изменившимся условиям, высокой социально-экономической значимостью проблемы, наличием негативных процессов, явлений и необходимостью их устранения и др. Указание на разработанность проблемы позволяет, с одной стороны, выяснить степень знакомства обучающегося со специальной литературой, а с другой - оценить в дальнейшем личный вклад обучающегося в решение поставленных в работе проблем. Рекомендуется в этой части введения привести фамилии наиболее известных авторов, работающих в данной области.

Объект исследования — это процесс или явление, избранные для изучения.

Предмет — это та часть, сторона объекта, которая будет изучаться. Важно понять, что формулировка объекта и предмета исследования определяет логику дальнейшего анализа. Имея один и тот же объект исследования, можно рассматривать его разные стороны, и, соответственно, иметь разные предметы исследования одного и того же объекта.

Следующий шаг – это формулировка цели и задач исследования. Цель представляет собой конечный результат исследования, то, ради чего оно выполнялось. Цель работы конкретизируется в поставленных задачах, которые являются «ступеньками», ведущими к ее достижению. Цели и задачи должны быть конкретными и четкими. Для этого рекомендуется использовать такие глагольные формы и речевые обороты, как «изучить.. «провести анализ.. «рассчитать...», «выявить связь...», «оценить уровень.» и др.

Основная часть – наиболее сложная, важная и трудоемкая часть курсовой работы. В основной части ставится проблема, анализируется степень ее теоретической разработанности, даются различные точки зрения на рассматриваемую проблему,

обосновывается собственная точка зрения автора по исследуемой проблеме, проводится анализ фактического материала, определяются пути решения проблемы для конкретного объекта, оценивается их эффективность.

Круг рассматриваемых в работе вопросов определяется поставленной целью и характером изучаемой проблемы. При их изложении каждый последующий вопрос должен быть логично связан с предыдущим. Раскрывая тему, необходимо соблюдать логическую последовательность изложения материала.

Рекомендуется увязывать рассмотрение основных теоретических положений с конкретными примерами из хозяйственной практики, ситуациями из периодической печати. Такой подход позволяет провести анализ условий, факторов, влияющих на систему управления и ее элементы, выявить недостатки, определить причины сложившегося положения и на базе этого разработать предложения по совершенствованию управления. Каждый раздел должен соблюдать выводы.

Предложения автора могут носить как теоретико-методологическую, так и практическую направленность, что предопределяется целью исследования и наличием тех материалов, которыми располагает студент при выполнении курсовой работы.

В заключении обобщаются результаты исследования, формулируются основные выводы, отражающие сущность проведенной работы. Заключение является логическим завершением курсовой работы. Оно призвано показать, выполнены ли поставленные во введении задачи, достигнута ли цель работы.

Заключение составляется по следующей схеме:

- степень решения задач курсовой работы;
- методы и средства решения этих задач;
- полученные результаты работы;
- возможность практической реализации работы.

В заключительной части дается оценка степени выполнения поставленной задачи, которая вытекает из темы работы и полученных в разделах результатов. Оценка должна содержать данные о наличии в курсовой работе элементов исследования и о практической значимости работы с точки зрения обучающегося.

Объем заключения - 1–3 страницы.

В списке используемых источников указываются использованные при написании контрольной работы источники, на которые имеются ссылки в тексте.

Приложение оформляется при необходимости, чтобы не загружать основной текст большим количеством иллюстративного материала. При этом в основном тексте следует оставлять только тот графический материал, который позволяет непосредственно отразить сущность и раскрыть содержание излагаемой темы. Материал же, являющийся иллюстрацией к теме, целесообразно выносить в приложение. Это могут быть различного рода ситуации, подробные таблицы, доказательства, варианты схем организационной структуры управления, описания различных методик и др. Объем приложения не ограничивается.

Текст должен быть кратким и не допускать различных толкований, используемые обозначения, термины и определения должны соответствовать установленным стандартам. Сокращения слов в тексте не допускаются, кроме общепринятых, которые обычно при первом употреблении сопровождаются расшифровкой.

Текст курсовой работы должен сопровождаться схемами, графиками, диаграммами, таблицами, рисунками и другим иллюстративным материалом, который придает тексту ясность, конкретность и наглядность. Количество иллюстраций определяется содержанием работы.

Иллюстрации обозначаются словом «Рисунок» и нумеруются последовательно арабскими цифрами либо сквозным способом, либо в пределах соответствующего раздела (на усмотрение автора). Табличная форма представления информации наиболее часто

употребима. Нумерация таблиц по ходу текста может быть сквозной или в пределах раздела (опять же на усмотрение автора). Недопустимо включать в курсовую работу фрагменты текстов других авторов, а также цифровой материал без ссылок на источник. Это расценивается как плагиат и относится к серьезным нарушениям. Такая работа не допускается к защите. При ссылке на литературный источник кроме его упоминания необходимо помещать ссылку, отражающие местонахождение используемого материала. Ссылки могут быть затекстовыми (например: [12, с. 76]), либо постраничными. Постраничные ссылки оформляются в виде сносок, помещаемых под чертой внизу той страницы, где заканчивается цитата или изложение заимствованного материала. Сноска имеет порядковый номер и содержит фамилию, инициалы автора, название работы, место издания, наименование издательства, год издания, номера страниц.

Приложения следует оформлять как продолжение работы, располагая их в том порядке, в котором приведены ссылки на них в основном тексте.

Обозначается приложения заглавными буквами алфавита, которые отражают их последовательность.

Требования к оформлению.

Курсовая работа выполняется на бумаге стандартного формата А4 (210х297 мм) в электронной форме. Текст должен быть подготовлен в редакторе Microsoft Word и иметь следующие параметры:

- поля (слева – 3,0 см, сверху и снизу – 2 см, справа – 1,5 см);
- абзацный отступ (красная строка) – 1,25 см;
- шрифт – Times New Roman;
- межстрочный интервал – 1,5 (отступ справа/слева и интервал перед/после равны нулю, разбивка на страницы без запрета висячих строк);
- кегль (размер шрифта) – 14;
- ориентация – книжная;

Наименования структурных элементов работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ГЛАВА…….» «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов. Заголовки структурных элементов следует располагать в середине строки без точки выделять по сравнению с основным текстом. Слово «Раздел» не пишется.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами и записанные с абзацного отступа (например, 1, 2, 3 и т.д.). Нумерация пунктов (параграфов) должна быть в пределах каждого раздела, и номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта в разделе, разделенных точкой (например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д.).

В конце номера раздела и пункта (подпункта) точка не ставится. Каждый раздел рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Заголовки разделов следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая. Заголовки пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, выравнивая по ширине. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной. Над цифрами слово «страница» или «стр.» не ставится. Список литературы и приложения включают в содержание документа.

*Пример*

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 2

1 Заголовок 1-го раздела 5
1.1 Заголовок 1-подраздела 1-го раздела 6
1.2 Заголовок 2-го подраздела 1-го раздела 9

2 Заголовок 2-го раздела 10
2.1 Заголовок 1-подраздела 2-го раздела 10
2.2 Заголовок 2-го подраздела 2-го раздела 13
2.3 Заголовок 3-подраздела 2-го раздела 17

2 Заголовок 3-го раздела 20
3.1 Заголовок 1-подраздела 3-го раздела 20
2.2 Заголовок 2-го подраздела 3-го раздела 23

Заключение 25

Список используемых источников 28

Приложения 29

Результат проверки на заимствования 35

**Все** страницы курсовой работы должны быть пронумерованы (титульный лист считается, но ставить нумерацию начинают с введения). В общую нумерацию входят список литературы и приложения. Порядковый номер страницы проставляют в правом нижнем углу листа без точки.

Список используемых источников библиографическое описание использованных источников и помещается после заключения. Библиографическое описание составляется в соответствии с ГОСТ.

Источники приводятся сплошным списком в следующей последовательности:

- Нормативно-правовые акты (по юридической силе)
- Учебные и научные источники (в алфавитном порядке)
- Ссылки на интернет-источники (в алфавитном порядке по названию источника)

Все библиографические записи (кроме нормативно-правовых актов) располагают по алфавиту фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Библиографические записи произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавите их инициалов. Нумерация всех источников в списке должна быть сквозной.

Список используемых источников должен содержать не менее 25 позиций, и включать в себя нормативно-правовые акты, учебно-методические и научные источники, интернет-ресурсы

Список используемых источников располагается после раздела «Заключение», перед приложениями. Если приложения содержанием не предусмотрены, то список используемых источников предшествует документу о проверке на заимствования.

Готовая работа проходит проверку на заимствования. Проверка осуществляется в системах еТХТ Антиплагиат или Антиплагиат.ВУЗ. Пороговое значение оригинальности работы составляет 60%. Справка (протокол проверки или скринщот с результатами проверки) является неотъемлемой частью курсовой работы. Если делается скриншот проверки, на экране должно быть видно содержание работы и процент оригинальности.

Защита курсовой работы.

Завершенная курсовая работа сдается к указанному преподавателем сроку на проверку. После проверки курсовой работы руководитель принимает решение о допуске к защите. Цель защиты - выявить глубину понимания, степень усвоения основных положений по

изучаемой теме, степень самостоятельности выполнения работы. Для защиты студент готовит краткое сообщение по курсовой работе дополнительно может быть подготовлена презентация или иллюстративный материал. На защите обучающийся кратко (в течение 6-8 мин) излагает содержание своей работы сопровождая свое выступление демонстрацией презентации или иллюстративного материала при их наличии. Преподаватель задает вопросы, на которые обучающийся должен дать развернутые ответы. В зависимости от степени владения исследуемой проблемой преподавателем выставляется оценка, которая отражается в ведомости и в зачетной книжке. Оценке подлежат: знания в области исследования; владение современными приемами научного исследования и использование их в практике исследования проблемы; степень решения поставленных в работе задач; умение излагать результаты и отвечать на вопросы.

В случае конфликтной ситуации защита курсовой работы выносится на комиссию, состоящую из преподавателей кафедры «Управление персоналом» (состав комиссии утверждается заведующим кафедрой).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
**/МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ/**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра: «Управление персоналом»

Форма обучения: очная

# *КУРСОВАЯ РАБОТА*

По дисциплине: *«Управление качеством человеческих ресурсов»*

На тему: *«Тема курсовой работы»*

Студент Петров А.А.

Группа 232-641

Преподаватель Суворова Е.Ю.

Оценка _____ _____
(подпись преподавателя)

МОСКВА 2025 г.

*Методические рекомендации студентам для подготовки к зачету.*

Подготовка студентов к зачету включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету;
- сдача зачета.

Подготовку к зачету целесообразно начать с изучения и проработки литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к зачету, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на зачет. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти. Предложенная методика непосредственной подготовки к зачету может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем. Литература для подготовки к зачету указана в учебной программе. Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к зачету, нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки к зачету необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к зачету должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на консультациях.

*Методические рекомендации по подготовке к тестированию*

Тестирование является формой промежуточного, а также итогового контроля знаний студентов. Тестирование стимулирует систематическую работу студентов в течение всего периода изучения дисциплины, что повышает познавательно-творческую направленность самообразования. При подготовке к тестированию необходимо наряду с основной учебной литературой использовать конспекты лекций, дополнительную литературу или материалы из справочных (консультационных) баз.

## 7. Фонд оценочных средств

### 7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

*Текущий контроль*
- решение кейс-задач
- выступление с докладом
- тестирование

*Промежуточный контроль*
- тестирование

### 7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

***Решение кейс- задач***

Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессинально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы

**5 баллов** ставится, если задача решена полно и правильно. Обучающийся выявил все аспекты, имеющие значение для решения задачи и сделала выводы. Ответ является логичным и последовательным, все аргументы основываются на методиках оценки персонала.

Если решение задачи расходится с указанным в критериях оценки ответов, оно также может быть оценено на оценку «отлично», если предложенный вариант решения является логичным, тщательно обоснованным.

**4 балла** ставится, если Задача решена достаточно полно и правильно. Автор выявил все основные аспекты, имеющие значение для решения задачи. Приведены данные применяемой методики оценки персонала. Пропущен ряд важных деталей или уделено внимание посторонним аспектам. Допущено несколько незначительных ошибок.

**3 балла** ставится, обучающийся выявил все основные аспекты, имеющие значение для решения задачи. Задача решена в целом правильно, однако неполно или с существенными ошибками. Логика работы недостаточно хорошо выстроена.

**2 балла** ставится, если ответ отсутствует полностью. Ответ не соответствует содержанию задачи или неправильно применены существующие методики оценки персонала. Отдельные фрагментарные правильные аргументы и ссылки на источники не позволяют оценить выполненную работу положительно.

***Доклад***

**5 баллов** при выполнении следующих условий:

1. В докладе раскрыты следующие вопросы:
   - суть рассматриваемого аспекта и причину его рассмотрения,
   - описание существующих для данного аспекта проблем и предлагаемые пути их решения.
2. Соблюдение регламента при представлении доклада.
3. Представление, а не чтение материала.
4. Использование актуальных нормативных, монографических и периодических источников литературы.
5. Четкость дикции.
6. Правильность и своевременность ответов на вопросы.
7. Доклад сопровождается презентацией

**4 балла**: невыполнение любых двух из указанных условий.

**3 балла**: невыполнение любых трех из указанных условий.

**2 балла**: невыполнение любых четырех из указанных условий.

***Тестирование (промежуточный контроль)***

до 60% - незачтено,

от 61%- зачтено

## 7.3 Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль

**Перечень примерных вопросов по разделам дисциплины для обсуждения на семинарских (практических) занятия:**

**РАЗДЕЛ 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ**

**Тема 1. Введение в курс «Управление качеством человеческих ресурсов»**

1. Что такое персонал предприятия?
2. В чем состоит суть концепции УЧР?
3. В чем состоит специфика человеческих ресурсов по сравнению с другими видами ресурсов?
4. Что значит экономическая эффективность?
5. Что такое социальная эффективность?

**Тема 2. Персонал организации как объект управления**

1. С чем связано возникновение службы управления человеческими ресурсами на промышленных предприятиях?
2. Какие можете назвать задачи УЧР?
3. Какие группы ресурсов использует организация? Считаются ли люди особенным видом ресурсов среди других в рамках концепции УЧР?
4. В чем состоит специфика человеческих ресурсов по сравнению с другими видами ресурсов?

**Тема 3. Основы управления человеческими ресурсами**

1. Каким образом повлияло распространение идей школы «научного управления» Ф.Тейлора на развитие службы УП на предприятиях?
2. Оказывало ли государство влияние на развитие службы УП?
3. Какие функции включает в себя современная служба УП на предприятии?

**РАЗДЕЛ 2 СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ**

**Тема 4. Система управления человеческими ресурсами**

1. Какие задачи решаются службой УП любой организации?
2. Что такое системы управления человеческими ресурсами?
3. Какие отделы на современных российских предприятиях выполняют определенные функции УП?
4. Перечислите отделы, которые может включать служба УП современного предприятия

**Тема 5. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами**

1. Что является основным критерием классификации видов увольнений?
2. Что собой представляет «заключительное интервью»?
3. Охарактеризуйте систему мероприятий по высвобождению персонала

**Тема 6. Кадровое планирование в организации**

1. В чем состоит процесс планирования ЧР?
2. Эффективное планирование ЧР повышает эффективность организации, сокращает ее издержки или нет? Примеры.

3. Влияют на процесс планирования какие-то внутриорганизационные факторы или нет? Примеры

**РАЗДЕЛ 3 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ**

**Тема 7. Процесс подбора, отбора и введения в должность персонала организации**

1. На основании чего отдел человеческих ресурсов начинает процесс обеспечения организации персоналом?
2. Из каких стадий состоит процесс приема на работу?
3. Какие факторы внешней среды влияют на процесс обеспечения организации персоналом?
4. Какие факторы внутренней среды влияют на процесс обеспечения организации персоналом?
5. Что такое трудовая адаптация?
6. Какие два основные направления трудовой адаптации Вы знаете?
7. Процесс трудовой адаптации затрагивает только молодых, вновь пришедших в организацию сотрудников или нет?
8. Какие четыре вида адаптации Вы знаете? Их содержание, примеры

**Тема 8. Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения**

1. Каким образом можно мотивировать сотрудников современной организации с помощью каждой из известных Вам теорий мотивации?
2. Перечислите цели системы материального стимулирования организации?
3. Перечислите и опишите оригинальные системы оплаты труда, используемые в странах с развитой рыночной экономикой

**Тема 9. Управление обучением и развитием персонала**

**1**. Что представляет собой процесс профессионального развития сотрудников организации?
2. На основании чего сотрудники службы УЧР определяют нуждаются ли сотрудники организации в профессиональном обучении или нет?
3. Перечислите основные принципы обучения взрослых людей.
4. Какие факторы могут мотивировать сотрудников на участие в программе профессионального обучения?

**Тема 10. Деловая оценка персонала**

1. С какой целью организации используют систему деловой оценки персонала?
2. Каким образом организации оптимизируют системы деловой оценки персонала?
3. В чем заключается метод деловой оценки персонала – метод альтернативных характеристик?
4. Охарактеризуйте этапы проведения и содержание аттестационного собеседования.

**РАЗДЕЛ 4. БЕЗОПАСНОСТЬ И ДИСЦИПЛИНА ТРУДА**

**Тема 11. Охрана труда и обеспечение его безопасности**

1. Каким образом организуется охрана труда?
2. Какие существуют виды опасного труда?
3. Как формируются безопасные условия труда?

**Тема 12. Дисциплина труда**

1. Что входит в понятие «дисциплина труда»?
2. Какие факторы влияют на дисциплину труда?

## РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТОВ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

### Тема 13. Анализ эффективности управления персоналом

1. Каким образом подбор персонала, развитие и подготовка персонала, оценка персонала и вознаграждение персонала влияют на реализацию целей организации?
2. Сколько ключевых отделов службы УП должно быть на современном предприятии?
3. Каким образом можно устранить противоречие между линейными и функциональными руководителями с помощью концепции двойной ответственности?

### Тема 14. Применение средств автоматизации в управлении персоналом

1. Система информационного обеспечения кадровой деятельности
2. Какие программные средства используют в кадровой работе? Примеры и назначение

***Примерные кейс-задачи***

**Кейс 1**

Исходные данные. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Постановка задачи. Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

а) пресечь конфликт на работе и порекомендовать разрешить конфликтные взаимоотношения в неслужебное время;

б) попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персона, чьей функцией это является;

в) лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;

г) выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

**Кейс 2**

Исходные данные. Подчиненный (коллега) игнорирует Ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что Вы ему указываете.

Постановка задачи. Как Вы будете поступать с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем:

а) разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания;

б) в интересах дела постараться вызвать его на откровенный разговор, попытаться найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт;

в) обратиться к коллективу - пусть обратит внимание на неправильное поведение коллеги и применит меры общественного воздействия;

г) попытаться разобраться в том, не делаете ли Вы сами ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным (коллегой), потом решить, как поступить.

**Кейс 3**

Исходные данные. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Постановка задачи. Как Вы начнете беседу при встрече:

а) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу;

б) извинитесь перед ним и начнете беседу;

в) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: "Как Вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и Вы?";

г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

**Кейс 4**

Исходные данные. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из Ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травмы. Виновник звонит Вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Постановка задачи. Как Вы ответите на звонок:

а) "Действуйте согласно инструкции. Прочитайте ее, она лежит у меня на столе и сделайте все, что требуется";

б) "Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся"

в) "Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь";

г) "В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, вызовите врача".

**Кейс 5**

Исходные данные. Вы начальник цеха (отдела). После реорганизации Вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад (бюро) согласно своему штатному расписанию.

Постановка задачи. По какому пути Вы пойдете и почему:

а) возьметесь за дело сами, изучите все списки и личные дела работников цеха (отдела), предложите свой проект на собрании коллектива;

б) предложите решать этот вопрос отделу кадров, поскольку это их работа;

в) во избежание конфликтов предложите высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создадите комиссию по комплектованию новых бригад (бюро);

г) сначала определите, кто будет возглавлять новые бригады (бюро) и участки, затем поручите этим людям подать свои предложения по составу бригад (бюро).

**Кейс 6**

Исходные данные. Вы недавно начали работать начальником современного цеха (отдела) в крупной промышленной организации, придя на эту должность из другой организации. Еще не все знают Вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Идя по коридору, Вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на Вас внимания. Возвращаясь через 20 минут. Вы видите ту же картину

Постановка задачи. Как Вы себя поведете:

а) остановитесь, дадите понять рабочим (работникам), что Вы – новый начальник цеха (отдела). Вскользь заметите, что беседа их затянулась, и пора бы браться за дело;

б) спросите, кто их непосредственный начальник. Вызовите его к себе в кабинет;

в) сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор. Затем представитесь и спросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в цех (отдел), на рабочее место;

г) прежде всего, представитесь, поинтересуетесь, как обстоят дела в их бригаде (бюро), как загружены работой, что мешает работать. Возьмите этих рабочих (работников) на заметку

**Кейс 7**

Исходные данные. Татьяна Горохова закончила психологический факультет университета, затем аспирантуру и защитила кандидатскую диссертацию на тему «Нетрадиционные методы разрешения межличностных конфликтов в трудовом коллективе». После 12 лет работы преподавателем в одном из вузов, она перешла на должность консультанта в центр психологической помощи. В течение 4 лет Татьяна занималась оказанием практической

помощи детям из неблагополучных семей, разрешением конфликтов в школах и учреждениях, консультированием представителей районной администрации. Работа доставляла Татьяне большое удовлетворение, позволяла помогать детям, использовать на практике теоретические знания, встречаться с интересными людьми. В то же время получаемой зарплаты едва хватало, чтобы свести концы с концами.

Поэтому когда один из знакомых предложил ей должность начальника отдела кадров крупного предприятия с окладом в 10 раз большим, чем в центре, Татьяна очень заинтересовалась его предложением. Успешно пройдя собеседование с руководителями предприятия, она приняла предложение, считая, что знания психологии, английского языка, навыки коммуникации, опыт работы преподавателем и консультантом позволят ей добиться успеха в работе, привлекавшей не только высоким заработком, но и возможностями профессионального развития, работой с иностранными специалистами, поездками по стране и за границу.

В начале своего первого рабочего дня Татьяна Горохова провела около часа с Генеральным директором предприятия, объяснившим ей чего он ожидает от начальника отдела кадров: организации профессионального обучения, осуществления контроля за приемом на работу и численностью сотрудников, ведения документации. Через неделю представитель западного партнера провел с Татьяной однодневное обучение основам управления персоналом, и она начала осваивать новую должность. Работа оказалась гораздо более сложной, чем предполагала Татьяна – десятичасовой рабочий день, продолжительные совещания по техническим вопросам, в которых Татьяна не разбиралась, многочисленные вопросы и жалобы рядовых сотрудников, необходимость готовить ежемесячные отчеты для западных партнеров. Не хватало времени, чтобы перевести дух – не то, чтобы обобщить впечатления или подумать о том, чтобы что-то изменить, как ее учил специалист из европейского отделения.

Скоро возникла первая кризисная ситуация: выполняя рекомендации партнера, Татьяна подняла вопрос о необходимости сокращения некоторых работников, чем вызвала бурную реакцию директора по производству, в резкой форме обвинившего ее в некомпетентности и неопытности. Татьяна разрыдалась и больше к этой теме не возвращалась. Через месяц генеральный директор вызвал к себе начальника отдела кадров и попросил объяснить, почему западный партнер не получил ежемесячного отчета по персоналу. Оказалось, что Татьяна просто забыла о нем. Еще через неделю возникло новое недоразумение – Татьяна ушла с работы раньше обычного и не оказалась на месте, чтобы ответить на срочный вопрос Генерального директора, высказавшего на следующее утро свое недовольство работой начальника отдела кадров. Неделю спустя Татьяна подала заявление об уходе.

Вопросы для обсуждения:

1. Как можно охарактеризовать ситуацию, в которой находится Татьяна Горохова? Почему она хочет покинуть предприятия?

2. Насколько будни начальника отдела кадров соответствовали ожиданиям Татьяны? Обладала ли она необходимыми профессиональными качествами и мотивацией для работы в этой должности?

3. Как вы оцениваете решение руководства предприятия назначить Татьяну Горохову на должность начальника отдела кадров? Что (в биографии Татьяны) говорило в пользу этого решения? Что должно было насторожить руководителей совместного предприятия?

4. Отвечало ли организованное для Татьяны обучение ее потребностям? Что бы вы предложили в замен или в дополнение к сделанному?

5. Что бы вы сделали на месте Генерального директора с заявлением об уходе?

**Кейс 8**

Исходные данные. Транснациональный холдинг «Меркурий» начал свои операции в России с создания трех дочерних предприятий: «Альфа», «Омега» и «Сигма». На одном из первых совещаний по определению стратегии управления этими компаниями, проводимым региональным вице-президентом, было принято решение о необходимости обучения всех руководителей основам управления финансами. Разработка программы и организация

проведения обучения была поручена региональному директору по человеческим ресурсам. После 3 месяцев напряженной совместной работы финансистов из штаб-квартиры «Меркурия» и преподавателей местной школы управления была создана пятидневная программа, раскрывающая основы управления финансами в современной корпорации, объясняющая специфику компании, а также сравнивающую американскую систему бизнес-управления с отечественной.

Директор по человеческим ресурсам остался доволен программой и направил письмо в каждое из совместных предприятий с предложением направить по 5 руководителей на 1-ю программу обучения. К своему большому удивлению, на следующий день в ответе одного из директоров он увидел отказ отправить своих сотрудников на «неизвестное ему обучение».

Директор по человеческим ресурсам обратился к нему с ответным письмом, потребовав выполнить решение вице-президента, а также подробно описав стоящие перед обучающей программой задачи и ее содержание. Через три дня был получен ответ, в котором директор предприятия «Альфа» сообщал, что его руководители «еще не созрели для этой программы». В результате на 1-й программе обучались 10, а не 15 человек, и корпорация понесла финансовые убытки.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем причина возникшего конфликта? Прокомментируйте позиции сторон.

2. Как вы оцениваете действия директора по человеческим ресурсам? Как вы оцениваете действия директора дочернего предприятия?

3. Как можно было бы избежать конфликта? Что делать в сложившейся ситуации директору по человеческим ресурсам?

**Кейс 9**

Исходные данные. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Постановка задачи.

Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе:

а) установить контакт с приверженцами нового стиля и, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других;

б) попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии;

в) выбрать наиболее авторитетных членов трудового коллектива, поручить им, разобраться и предложить меры по нормализации обстановки, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т. д.;

г) изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые стратегические задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива и не противопоставлять новое старому

**Кейс 10**

Исходные данные. Компания «Русса» занимается оптовой реализацией продовольственных товаров. В 2013 году компания имела 5 коммерческих агентов и объем реализации 500.000 тыс.руб. В 2014 году компания намерена достичь объема реализации 700.000 тыс.руб.

Постановка задачи. С помощью метода экстраполяции определить, сколько коммерческих агентов понадобится компании «Русса» для достижения ее целей.

**Кейс 11**

Исходные данные. Руководитель отдела продаж компании ООО «Компьютерный мир», занимающейся реализацией компьютерных программ, только что получил прогноз объема

продаж на следующий год, согласно которому реализация должна увеличиться на 20% (в постоянных ценах) и составить 25 млрд. рублей. Увеличение ожидается за счет 10%-го расширения существующего направления – продаж целевых программ, разрабатываемых по заказам организаций, а также за счет реализации программ, созданных для массового рынка. В отделе продаж ООО «Компьютерный мир» работают 7 коммерческих агентов, 3 ассистента и 1 секретарь. Каждый агент осуществляет продажи на закрепленной за ним территории, ассистент оказывает техническую поддержку двум агентам, секретарь отвечает за телефонные звонки, ведет общую корреспонденцию и т.д. Все агенты имеют высшее техническое образование, однако, не являются программистами. За текущий год объем реализации ООО «Компьютерный мир» вырос на 30%, а численность сотрудников отдела продаж увеличилась на 2 агента и 1 ассистента.

Постановка задачи. Определите потребности отдела продаж в человеческих ресурсах на следующий год.

**Кейс 12**

Исходные данные и постановка задачи. Кадровому агентству по подбору персонала требуется помощник специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии.

Методические указания. В объявлении об имеющейся вакансии необходимо указать должность, на которую требуется кандидат, дать краткую характеристику организации, где он будет работать. Изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме.

**Кейс 13**

Исходные данные. ОАО «Молот» имеет самый высокий процент текучести кадров среди слесарей-сборщиков основного конвейера (текучесть достигает 82% в год). Работа сборщиков достаточно проста и монотонна, не требует особых физических усилий. Обучение сборщиков производится непосредственно на рабочем месте в течение 4 часов.

Прием сборщиков на ОАО «Молот» осуществляется отделом кадров без участия мастеров или других руководителей. Кандидаты заполняют стандартную форму (см. ниже) и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

Вопросы для обсуждения:

1. Существует ли, по-вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди слесарей-сборщиков и методом их отбора? Как усовершенствовать этот процесс?

2. Кого из кандидатов, данные на которых приведены, вы бы приняли на место сборщика? Какую информацию вы использовали? Какая информация оказалась лишней?

**Кейс 14**

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

Вопросы для обсуждения:

1.Определите потребности в профессиональном обучении в данной ситуации.

2.Определите цели программы профессионального обучения.

3. Что должна сделать Ирина?

**Кейс 15**

Исходные данные. Региональный директор по СНГ многонациональной фармацевтической компании попросил преподавателей одной из бизнес-школ подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить устное представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительствами, которые занимаются реализацией продукции в регионах и в которых работает от трех до пяти человек, понять культуру материнской компании. По словам регионального директора, из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения в Западной Европе, остальные довольствовались "инструктажам на рабочем месте". Большинство из них работает в компании меньше одного года, причем их предшествующие карьеры весьма разнообразны - от инженеров-механиков до хирургов.

Вопросы для обсуждения:

1. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам бизнес-школы?

2. Порекомендуйте последовательность действий по подготовке и реализации программы обучения?

3. Как оценить ее эффективность?

4.Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?

**Кейс 16**

Практическая ситуация "Вечер встречи"

Исходные данные. Университетские друзья Владимир, Олег, Ирина и Иван, которые не виделись с тех пор, как окончили университет пять лет назад, после вечера встречи однокурсников решили побеседовать друг с другом, вспомнить жизнь в университете, и рассказать о том, как у них идут дела сейчас. Воспоминания не заняли слишком много времени, разговор о текущей жизни представил гораздо больший интерес. "Мне ужасно надоела моя работа", - сказал Иван. "Сначала, когда я пришел в издательство, казалось, что меня ждет интересная и разнообразная деятельность. Кстати, все так и было, пока я не стал начальником отдела. Теперь я потонул в море административной работы, должен отдавать команды подчиненным, что мне доставляет мало удовольствия. И домой прихожу, когда семья уже спит. С друзьями встретиться некогда. Я согласен меньше получать, лишь бы быть более свободным и иметь меньше ответственности. Может быть, кому-то и нравится командовать. Но это, видно, не для меня". "Не знаю, достаточно ли тебе твоей зарплаты. А я совсем не удовлетворена тем, что мне платят. Хотя денег мне на жизнь хватает. Но не в этом самое главное. Я уже работаю пять лет в институте, все меня знают, участвовала в написании двух монографий, а получаю столько же, сколько и племянник директора, который только в этом году пришел к нам после окончания заочного института. И вообще, я сделала вывод для себя в последнее время, что руководство мало обращает внимание на то, кто сколько дает институту. Я надеялась сделать быструю карьеру. Но почти не вижу никакого движения кадров. На руководящие должности в основном принимают со стороны. При первой же возможности получить продвижение на стороне - уйду". "Я тоже пытался сделать карьеру", - перебил Ирину Владимир. "Старался из последних сил. И даже дорос до позиции маленького начальника. А потом понял, что перспектив роста у меня практически нет, и решил начать трудиться простым рабочим, деньгу заколачивать. И получается совсем не очень плохо. Зарплата у меня приличная. Отработал свое и отдыхай, живи в свое удовольствие. Семьи я своей не завел, зато друзей полно. По воскресеньям мы ходим в футбол гоняем. Бывает, что вместе вечером на стадион ходим. И отпуск вместе на лодках проводим. Уха, костер, свежий воздух, песни поем. Что еще надо. Так что я своей работой доволен". "Удивительные вы все люди. Все о деньгах, да о карьере. Как будто ничего другого на

работе нет. Конечно, когда я сразу после университета гроши получал, было плохо. Но сейчас зарплата нормальная, однако, радости я от этого не испытываю. Сидит пять человек в тесной комнате, мой сосед курит беспрерывно и выходить из комнаты не собирается. Начальник вечно лезет со своими рекомендациями. Я его голос уже слышать не могу. Единственное, что удерживает так это то, что работа интересная, а также то, что в последнее время получаю хорошие результаты. Ну и жена будет против, если я захочу уйти. Садик, больница и путевки в санаторий во время отпуска всегда обеспечены. Так что приходиться мириться. А что поделаешь надо думать о будущем", так закончил свой монолог Олег.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте отношение к своей работе персонажей ситуации.

2. Оправдались или нет ожидания по отношению к работе персонажей ситуации? Если нет, объясните почему. Осуществите последовательный разбор мотивов поведения героев в соответствии с каждой из известных Вам теорий мотивации.

**Кейс 17**

Практическая ситуация " Продавец-звезда"

Исходные данные. Когда Денис Фомин был ребенком, родители всегда поощряли его за проявление независимости. В школьные годы он вполне преуспевал и в классе, и вне его. В начальной школе он всегда старался выступать в роли регулировщика движения или наблюдать за порядком в столовой. Правда, маму беспокоило, что он не особо ладил со своими ровесниками. Но Денис обычно объяснял это так: «Они мне не нужны. Кроме того, многие вещи они не могут делать так же хорошо, как я. А у меня нет времени им помогать; я слишком занят самосовершенствованием. Денис продолжал преуспевать и в старших классах, и в колледже. Он всегда был одним из первых по успеваемости в своем классе, очень хорошо бегал на длинные дистанции и входил в команду по легкой атлетике, как в школе, так и в колледже. В колледже он не вступал в студенческие общины и жил на квартире. Окончив колледж, Денис пошел работать в крупную страховую компанию и скоро стал одним из лучших агентов. Денис очень гордился тем, что был в пятерке самых лучших страховых агентов в течение шести лет из восьми, что он проработал в компании. В головном офисе страховой компании исполнительный комитет, ответственный за назначение людей на ключевые должности, обсуждал вакансию менеджера по продажам в Северо-западном регионе. Менеджер по персоналу представил следующий доклад: «Как вы знаете, регион Северо-западный отстает от других по уровню продаж. Нам необходимо найти сильно мотивированного человека, чтобы он в этой ситуации мог принять на себя ответственность и изменить ситуацию. После тщательного поиска я рекомендую на эту должность Дениса Фомина. Как вам известно, Денис очень хорошо работает в компании и достиг выдающихся результатов. Он очень мотивированный человек. Я думаю, он именно тот, кто нужен для этой работы».

Вопросы для обсуждения:

1. Согласны ли вы с менеджером по персоналу? Почему?

2. Если принять во внимание биографию Дениса, какие мотивы из рассмотренных в главе могут оказаться очень важными для него? Какие мотивы будут менее существенными? Найдите в приведенном примере конкретные подтверждения каждому мотиву. Какого рода мотивация может быть существенной для людей, занимающих должность специалистов по продажам? Какой тип мотивации желателен для людей, занимающих должность менеджеров?

**Кейс 18**

Исходные данные. Олег Назаров - директор филиала крупного российского коммерческого банка. Филиал был образован на базе местного коммерческого банка. Один из приоритетов Олега - создание системы управления персоналом. Банк известен в стране как один из лидеров в области применения новых методов управления человеческими ресурсами - психологического тестирования, платы за знания, индивидуального планирования карьеры сотрудников.

Работая в течение двух недель по 12 часов в сутки, Олег пытался, в том числе изучить систему управления персоналом, принятую в филиале. В результате удалось выяснить, что

подбор новых сотрудников осуществлялся исключительно через знакомых, в филиале не имели представления о планировании карьеры, аттестации, подготовке резерва руководителей. Профессиональное обучение не планировалось, а организовывалось по мере необходимости руководителями подразделений. Сотрудники получают сдельную заработную плату, а административный персонал - должностные оклады и ежемесячные премии, составляющие до 35% от оклада.

Вопросы для обсуждения:

1. Существует ли в описанной ситуации потребность в изменении системы управления персоналом? Если "да", то почему?

2. Предложите систему управления персоналом для данной организации (какие основные процессы она должна поддерживать и на каких принципах строиться?).

3. Предложите программу по ее внедрению с перечнем конкретных мероприятий, которые необходимо осуществить.

4. Какими должны быть роль и позиция самого Олега Назарова? Какие шаги он должен предпринять лично?

**Кейс 19**

Исходные данные. Юрий Суворов, директор по персоналу торговой фирмы ООО «Магнат», вернулся с семинара по управлению человеческими ресурсами, переполненный новыми идеями и энтузиазмом воплотить их в жизнь. Наиболее интересной ему показалась тема планирования и развития карьеры. Юрий рассказал о ней Генеральному директору ООО «Магнат» -компании, объединяющей три крупных магазина в различных районах Санкт-Петербурга. Генеральный директор заинтересовался рассказом Юрия и попросил его подготовить специальное занятие для высших руководителей ООО «Магнат». Через две недели Юрий провел однодневный семинар с 10 высшими руководителями компании (Генеральный директор принял в последнюю минуту решение не участвовать в семинаре, чтобы "не смущать подчиненных"). Семинар прошел на "ура" - руководители были активны, задавали много вопросов и проявили большой интерес к развитию карьеры.

На следующий день Генеральный директор издал приказ, предписывающий всем руководителям ООО «Магнат» подготовить в течение недели планы, развития карьеры и сдать их директору по персоналу. В назначенный срок Юрий получил только два плана. В течение следующих двух недель - еще четыре. Остальные руководители обещали, что "принесут завтра", но ничего не приносили. Однако больше всего Юрия расстроило содержание планов: они были написаны как будто под копирку и содержали один пункт - "хочу совершенствоваться в занимаемой должности".

Вопросы для обсуждения:

1. Как можно объяснить полученный Юрием результат?

2. Как ему следовало поступить? Что делать в сложившейся ситуации?

**Кейс 20**

Исходные данные. Глеб Чуров, генеральный директор Международного центра по обучению управлению, обратился в консультационную компанию, специализирующуюся в области управления персоналом. Руководимый им центр перерос, по мнению Глеба, границы неформальной организации и нуждается в формальных системах управления, прежде всего, системе оценки персонала. За три года своего существования Центр превратился из объединения трех бывших коллег по консультационной компании в мощное учебное заведение, реализующее десятки программ профессионального обучения. В центре работает 18 штатных инструкторов и 7 технических сотрудников. Глеб также периодически приглашает преподавателей со стороны, с которыми заключаются разовые контракты. Центр проводит обучение руководителей, специалистов по финансам, бухгалтерскому учету и стратегическому управлению, предлагая общие курсы для всех желающих, а также разрабатывая специальные программы по заказу организаций. На долю последних приходится до 75% объема работ Центра. По мнению Глеба, начальный период «компании-семьи», когда каждый старался изо всех сил, завершился, и Центр нуждается в формальной системе оценки работы каждого из сотрудников.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие цели в области управления персоналом стоят перед Центром?

2. Какую систему оценки вы бы предложили Глебу?

**Кейс 21**

Исходные данные. Отдел человеческих ресурсов крупной национальной корпорации провел анонимный опрос сотрудников с целью выяснения их отношения к процедуре аттестации, проводимой в штаб-квартире по классической схеме - ежегодное аттестационное собеседование с руководителем, специальные формы оценки и плана развития, повышение базового оклада в соответствии с аттестационной оценкой. Собрать мнение сотрудников было достаточно сложно, поскольку большинство из них проводит львиную долю своего времени в региональных филиалах и лишь иногда появляется в своем офисе. Всего было собрано 85 из разосланных 180 анкет.

Результаты опроса показали, что

•71% сотрудников не удовлетворены аттестацией как методом оценки их работы;

•52% сотрудников считают, что руководители не могут объективно оценить их работу, поскольку не располагают необходимой для этого информацией;

•40% сотрудников считают аттестационное собеседование формальным оглашением заранее принятого решения; 18% утверждают, что их руководители вообще не проводят собеседования, а просят подписать заполненную заранее форму;

•75% сотрудников не чувствуют, что результаты аттестации используются для чего-либо помимо повышения оклада;

•80% проводивших аттестацию руководителей пожаловались на недостаток времени для ее подготовки и проведения; 20% руководителей признались, что испытывают сложности в случаях, когда необходимо критиковать аттестуемых и регулярно завышают аттестационные оценки.

Вопросы для обсуждения:

1. О чем говорят результаты опроса?

2. В чем причины сложившейся ситуации? Какие меры по усовершенствованию системы оценки вы бы предложили отделу человеческих ресурсов штаб-квартиры?

**Кейс 22**

Исходными данными для решения задачи является перечень функций службы управления персоналом, причем этот перечень составлен в свободной последовательности без соблюдения логической взаимосвязи между функциями.

Перечень функций службы управления персоналам:

- обеспечение потребности в персонале;
- использование персонала;
- анализ маркетинговой информации;
- разработка системы целей управления персоналом;
- определение содержания труда на каждом рабочем месте;
- выбор путей покрытия потребности в персонале;
- адаптация персонала;
- определение функций и организационной структуры службы управления персоналом;
- формирование системы управления персоналом;
- планирование качественной и количественной потребности в персонале;
- отбор персонала;
- определение потребности в персонале;
- производственная социализация персонала;
- мотивация трудовой деятельности;
- управление карьерой персонала;
- высвобождение персонала;
- определение содержания и процесса мотивации;
- деловая оценка персонала;

- использование денежных и не денежных побудительных систем;
- развитие персонала;
- организация обучения персонала.

Постановка задачи. Расставить перечисленные функции в логической последовательности, сгруппировав их в отдельные функциональные подсистемы.

***Перечень тем для подготовки доклада:***

1. Глобализация и Управление качеством персонала.
2. Диагностика системы управления персоналом кризисного предприятия и пути ее совершенствования.
3. Зарубежный опыт управления человеческими ресурсами.
4. Кадровая служба компании: экономические и профессиональные критерии оценки эффективности.
5. Концепции «управление персоналом» и «Управление качеством персонала»: сравнительный анализ.
6. Корпоративная культура компании и внутренние коммуникации.
7. Организация информационного обеспечения системы управления человеческими ресурсами.
8. Основные направления управления человеческими ресурсами в международных компаниях.
9. Особенности управления человеческими ресурсами в организациях различной организационно-правовой формы.
10. Особенности управления человеческими ресурсами в отраслях народного хозяйства (на примере одной отрасли).
11. Оценка результатов деятельности персонала организации.
12. Перспективы и особенности развития управления человеческими ресурсами в России.
13. Проблемы формирования профессиональной кадровой службы в организации.
14. Роль и место кадровых служб в достижении целей организации.
15. Рынок труда как социальная среда распределения и обмена рабочей силы
16. Система кадрового планирования в организации.
17. Система организации управленческого труда в организации.
18. Система оценки деятельности кадровой службы.
19. Современные подходы к управлению человеческими ресурсами.
20. Традиционные и современные методы кадрового планирования.
21. Трудовой потенциал работника и трудовой потенциал организации: характеристика, структура и оценка.
22. Управление инновациями в кадровой работе.
23. Управление персоналом в условиях внешнего и внутреннего кризиса.
24. Формирование и развитие организационной культуры.
25. Формирование кадровой политики на различных этапах жизненного цикла предприятия.
26. Формирование управленческого потенциала в современных условиях.
27. Аттестация персонала на базе системы управления по целям (MBO).
28. Аудит управления человеческими ресурсами.
29. Диагностика и оценка эффективности системы управления человеческими ресурсами.
30. Диагностика системы управления персоналом кризисного предприятия и пути ее совершенствования.
31. Исследование и разработка программ адаптации в конкретных условиях.
32. Исследование программ обучения персонала, оценка их эффективности.
33. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.
34. Оптимизация численности персонала.
35. Организация обучения персонала.
36. Организация эффективной системы компенсаций в организации.

37. Повышение конкурентных преимуществ организации за счет улучшения использования кадрового потенциала.

38. Повышение лояльности персонала, текучесть и проблема абсентеизма в компании.

39. Политика управления карьерой в организации.

40. Построение эффективной системы мотивации персонала: российский и зарубежный опыт.

41. Стратегии набора и отбора персонала в современных условиях.

42. Технология аутплейсмента.

43. Технология Центра оценки (Assessment Center).

44. Управление профориентацией и адаптацией работников.

45. Управление системой набора, отбора и наймом персонала в компании.

7.3.2. Промежуточная аттестация

*Промежуточная аттестация поводится в форме тестирования. Тест охватывает все темы курса.*

***Примерные тестовые вопросы***

*1.. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности?*

*а - ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников;*

*б - распространением "научной организации труда", развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями;*

*в - ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры.*

*2. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом?*

*а - использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;*

*б - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;*

*в - планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;*

*г - найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.*

*3. Возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом в настоящее время связано:*

*а - с высокой монополизацией и концентрацией российского производства;*

*б - с регионализацией экономики и целенаправленной структурной перестройкой занятости;*

*в - с ужесточением конкуренции во всех ее проявлениях, ускорением темпов изменения параметров внешней среды и возрастанием неопределенности ее параметров во времени.*

*4. Планы по человеческим ресурсам определяют:*

*а - политику по набору женщин и национальных меньшинств;*

*б - политику по отношению к временным работающим;*

*в - уровень оплаты;*

*г - оценку будущих потребностей в кадрах.*

*5. Принцип обусловленности функций управления персоналом целями производства подразумевает, что:*

*а - функции управления персоналом, ориентированные на развитие производства, опережают функции, направленные на обеспечение функционирования производства;*

*б - функции управления персоналом формируются и изменяются не произвольно, а в соответствии с целями производства;*
*в - необходима многовариантная проработка предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства.*

*6. Принцип комплексности подразумевает:*
*а - многовариантную проработку предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства;*
*б - учет всех факторов, воздействующих на систему управления персоналом;*
*в - ориентированность на развитие производства, опережение функций управление персоналом функций, направленных на обеспечение функционирования производства.*

*7. К методам формирования системы управления персоналом относятся:*
*а - метод аналогий и метод структуризации целей;*
*б - метод структуризации целей и морфологический анализ;*
*в - метод аналогий, метод структуризации целей и морфологический анализ.*

*8. Какой метод в области совершенствования управления персоналом получил наибольшее распространение:*
*а - метод аналогий;*
*б - метод творческих совещаний.*

*9. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации:*
*а – административные, экономические, социально-психологические;*
*б – экономические, статистические;*
*в - социально-психологические;*

*10. Какой метод управления персоналом отличается прямым характером воздействия:*
*а - административные;*
*б - экономические;*
*в - социально-психологические.*

*11. При предпринимательской организационной стратегии акцент при найме и отборе делается:*
*а - на поиск инициативных сотрудников с долговременной ориентацией, готовых рисковать и доводить дело до конца;*
*б - на поиске сотрудников узкой ориентации, без большой приверженности организации на короткое время;*
*в - на поиске разносторонне развитых сотрудников, ориентированные на достижение больших личных и организационных целей.*

*12. Какие методы имеют косвенный характер управленческого воздействия:*
*а – административные, экономические;*
*б – экономические, социально-психологические;*
*в - административные, экономические, социально-психологические.*

*13. К каким методам управления персоналом Вы отнесете разработку положений, должностных инструкций:*
*а - административные;*
*б - экономические;*
*в - социально-психологические.*

*14. Описание работы и их спецификация (определение требований к кандидатам) очень полезны для специалистов по набору и отбору персонала так как позволяют привлечь наиболее подходящих из всех возможных кандидатов:*
*а - да;*
*б - иногда;*
*в - нет.*
*15. Трудовой потенциал - это:*
*а - это часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике;*
*б - это совокупность духовных и физических способностей человека, которые он использует всякий раз когда создает потребительные стоимости;*
*в - способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат.*