

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 17.03.2023 12:42:29
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»**

Факультет _____ экономики и сервиса _____

Кафедра _____ маркетинга, сервиса и туризма _____



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.06. Управление персоналом на предприятиях
_____ жилищно-коммунальной сферы _____

по направлению подготовки
бакалавров _____ 43.03.01 Сервис _____

по профилю подготовки Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

квалификация (степень)
выпускника _____ Бакалавр _____

форма обучения _____ очная, заочная _____

год начала подготовки _____ 2019 _____

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы
доцент, кандидат экономических наук


(подпись) Киселева В. А.

Рабочая программа утверждена на заседании
кафедры маркетинга, сервиса и туризма

Заведующий кафедрой
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Кумпилова А. Р.

Одобрено научно-методической комиссией
факультета экономики и сервиса

« « 15 » 05 2019 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)


(подпись) Кумпилова А. Р.

Декан
факультета экономики и сервиса
< « 15 » 05 2019 г.


(подпись) Ешугова С. К.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Чудесова Н. Н.

Зав. выпускающей кафедрой
по специальности
« 15 » 05 2019 г.


(подпись) Кумпилова А. Р.

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целью изучения данной дисциплины является изучение теоретических основ и получение практических навыков в части, касающейся научной организации труда; изучение проблем коллективной и личной организации труда, а также принципов, способов, методов организации труда персонала на предприятии сферы жилищно-коммунального хозяйства.

Задачами изучения предмета являются:

- изучение отечественного и зарубежного опыта по организации труда персонала;
- формирование навыков критического мышления и творческого решения управленческих проблем по организации труда персонала;
- развитие практических навыков управления коллективом с помощью перспективных инструментов организации современного процесса труда на предприятии, таких как техническое нормирование труда,
- оценка и организация рабочих мест, автоматизация процессов труда и сертификация персонала;
- развитие у студентов способностей к самостоятельному и творческому решению задач, связанных с улучшением трудовой деятельности человека;
- овладение основами эффективной управленческой деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки

Изучение дисциплины «Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы» ориентировано на качественное изучение области управления персоналом предприятий сферы ЖКХ. Знания проблем функционирования области управления персоналом на предприятиях ЖКХ развивают комплексный подход в формировании экономических знаний и навыков специалистов сервиса.

Изучение дисциплина «Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы» опирается на знаниях, полученные в ходе изучения дисциплин: «Основы бережливого производства», «Технологии делового общения», «Менеджмент в жилищно-коммунальной сфере» и ряда других дисциплин, изучаемых студентами на последующих курсах.

Дисциплина «Бизнес-планирование предприятий жилищно-коммунальной сферы» изучается студентами на 3 курсе в V и VI семестрах и входит в перечень дисциплин, части формируемой участниками образовательных отношений ОП.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения учебной дисциплины у обучающегося формируются компетенции:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).

УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует по-

следовательность шагов для достижения заданного результата.

УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):

ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения.

ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями.

ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов.

ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

знать:

методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации;

методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем; управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов; правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома; правила предоставления коммунальных ресурсов; законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации.

уметь:

разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности;

составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях; организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями; выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем; разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации; составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы.

владеть:

умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и метода-

ми эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях;

навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей; навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме; навыками ведения пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов; навыками подготовки документов для составления проектов договоров с собственниками и пользователями помещений, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы.

Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения
Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц (324 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		5	6
Контактные часы (всего)	85,6/2,37	34,25/0,95	51,35/1,42
В том числе:			
Лекции (Л)	34/0,95	17/0,47	17/0,47
Практические занятия (ПЗ)	51/1,42	17/0,47	34/0,95
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35//0009		0,35/0,009
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	025/0,007	0,25/0,007	
Самостоятельная работа (СР) (всего)	202,75/5,63	109,75/3,15	93/2,6
В том числе:			
Расчетно-графические работы		-	
Реферат	72/2,0	36/1,0	36/1,0
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
<i>1. Составление плана-конспекта</i>			
<i>2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных</i>	131/3,65	74/2,15	57/1,6
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	35,65/0,99		35,65/0,99
Форма промежуточной аттестации:		зачет	экзамен
Общая трудоемкость	324/9,0	144/4,0	180/5,0

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.
 Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц (324 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		7	8
Контактные часы (всего)	36,6/1,0	28,25/0,48	28,35/0,0,49
В том числе:			
Лекции (Л)	16/0,4	8/0,2	8/0,2
Практические занятия (ПЗ)	20/0,54	10/0,27	10/0,27
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,6/0,014	0,25/0,007	0,35/0,009
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	275/7,65	122/3,4	153/4,25
В том числе:			
Курсовой проект (работа)			
Расчетно-графические работы			
Реферат	72/2,0	36/1,0	36/1,0
<i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта	72/2,0	36/1,0	36/1,0
2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных	131/3,65	50/1,4	81/2,25
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	12,4/0,35	3,75/0,1	8,65/0,24
Форма промежуточной аттестации:		зачет	экзамен
Общая трудоемкость	324/9,0	154/3,9	190/5,1

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль		СР
5 семестр									
1.	Тема 1. Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.	1,2, 3,4	1	1				29,75	Обсуждение докладов опрос
2.	Тема 2. Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.	5,6, 7,8	4	4				20	Обсуждение докладов опрос
3.	Тема 3. Набор, отбор и прием персонала.	9, 10, 11	4	4				20	Обсуждение докладов опрос
4.	Тема 4. Адаптация и развитие персонала.	12, 13, 14	4	4				20	Обсуждение докладов опрос
5.	Тема 5. Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение персонала.	15, 16	4	4				20	Обсуждение докладов опрос
	Промежуточная аттестация						0,25		зачет
	Итого		17	17			0,25	109,75	
6 семестр									
6.	Тема 6. Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации.	1,2	4	2				18	Обсуждение докладов опрос
7.	Тема 7. Система внутренних коммуникаций, обратная связь.	3,4, 5,6	4	8				18	Обсуждение докладов опрос
8.	Тема 8. Корпоративная культура и бренд работодателя.	7,8, 9,10	1	8				21	Обсуждение докладов опрос
9.	Тема 9. Анализ ситуации в организации и создание плана действий.	11, 12, 14, 13,	4	8				18	Обсуждение докладов опрос
10.	Тема 10. Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ.	14 15, 16, 17	4	8				18	Обсуждение докладов опрос
	Промежуточная аттестация				0,35		35,65		экзамен
	Итого:		17	34	0,35		35,65	93	
	Всего:		34	51	0,35	0,25	35,65	202,75	

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					СР	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль		
7 семестр								
1.	Тема 1. Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.		2				26	Обсуждение докладов опрос
2.	Тема 2. Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.	2	2				24	Обсуждение докладов опрос
3.	Тема 3. Набор, отбор и прием персонала.	2	2				24	Обсуждение докладов опрос
4.	Тема 4. Адаптация и развитие персонала.	2	2				24	Обсуждение докладов опрос
5.	Тема 5. Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение персонала.	2	2				24	Обсуждение докладов опрос
6.	Промежуточная аттестация			0,25		3,75	122	зачет
	Итого:	8	10	0,25		3,75	122	
8 семестр								
7.	Тема 6. Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации.	2	2				30	Обсуждение докладов опрос
8.	Тема 7. Система внутренних коммуникаций, обратная связь.	2	2				30	Обсуждение докладов опрос
9.	Тема 8. Корпоративная культура и бренд работодателя.		2				30	Обсуждение докладов опрос
10.	Тема 9. Анализ ситуации в организации и создание плана действий.	2	2				30	Обсуждение докладов опрос
11.	Тема 10. Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ.	2	2				33	Обсуждение докладов опрос
12.	Промежуточная аттестация			0,35		8,65		экзамен
		8	10	0,35		8,65	153	
	ИТОГО:	14	18	0,6		12,4	275	

5.3. Содержание разделов дисциплины «Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы», образовательные технологии (ОФО, ЗФО)

Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.	1/0,027		Подходы к управлению персоналом. Теории управления персоналом: классические теории (Ф. Тейлор, А. Файоль), теории человеческих отношений (Э. Мэйо), теории человеческих ресурсов (школа поведенческих наук). Современные теории управления персоналом: теории человеческого капитала (Г. Беккер, Я. Минсер, Т. Шульц), теории стратегического управления человеческими ресурсами (С. Фомбрун, М. Бир, П. Боксалл). Исследования в области управления персоналом (Паттерсон, Гест).	УК-3 ПКУВ-2	Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации.. Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности. Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для до-	Слайд-лекции, проблемное изложение

						стижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях.	
Тема 2.	Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.	4/0,1	2/0,055	Отличие понятий «персонал» и «человеческие ресурсы». Эволюция отношений к сотрудникам. Классификация персонала по категориям сотрудников. Организационные структуры компании (линейная, матричная и т.д.) и их влияние на категории роли сотрудников в компании: уровни управления, основные функции. Система управления персоналом организации (функциональная и факторная система) и ее основные функции. Цели и задачи функции отдела по управлению персоналом.	УК-3 ПКУВ-2	Знать: методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем. Уметь: составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях. Владеть: навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей	Проблемная лекция, интерактивные методы обучения
Тема 3.	Набор, отбор и прием персонала.	4/0,1	2/0,055	Планирование персонала. Основные этапы процесса планирования персонала. Определение потребности в персонале. Внешний и внутренний подбор сотрудников, преимущества и недостатки каждого метода. Затраты, связанные с подбором персонала. Создание вакансии и ее описание. Методы набора и отбора сотрудников. По-	УК-3 ПКУВ-2	Знать: управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов. Уметь: организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных	Лекция-визуализация

				лучение информации о потенциальных кандидатах. Испытательный срок. Оформление по ДГПХ и трудовому договору, преимущества и недостатки.		договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями. Владеть: навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме	
Тема 4.	Адаптация и развитие персонала.	4/0,1	2/0,055	<p>Понятие «адаптация персонала». Основные цели и задачи адаптации. Этапы адаптации персонала. Профессиональная и социально-психологическая адаптация. Продолжительность адаптационного периода. Проблемы, связанные с процессом адаптации у сотрудников. Программа адаптации персонала: основные мероприятия. «Симптомы» психологической дезадаптации работника.</p> <p>Понятие «развитие персонала». Обучение, повышение квалификации и развитие человеческих ресурсов организации. Подходы к развитию персонала организации. Определение потребности в развитии сотрудников. Методы разви-</p>	УК-3 ПКУВ-2	<p>Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации; методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем.</p> <p>Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения по-</p>	Проблемная лекция

				<p>тия сотрудников организации: создание образовательных курсов, тренингов, программы наставничества, менторства, коучинга. Создание системы корпоративного университета. Переход к обучающейся организации (Learning organization). Модель непрерывного обучения персонала. Оценка результатов обучения. Методы оценки эффективности программ обучения.</p>		<p>ставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности; составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях.</p> <p>Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях; навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей</p>	
Тема 5.	Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение	4/0,1	2/0,055	Понятие «мотивация» и «стимулирование» в области управления персоналом. Содержательные те-	УК-3 ПКУВ-2	Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного ре-	Проблемная лекция

	граждение персонала.			рии мотивации: иерархия потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, мотивационная теория Д.Макклелланда, теория ERG К.Альдерфера. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В.Врума, теория справедливости С.Адамса, модель Л.Портера – Э.Лоулера, теория постановки Э.Лока, концепция партисипативного управления. Восприятие человеком внутренней и внешней справедливости. Современные механизмы обеспечения справедливости в организации. Современные факторы мотивации. Система мотивации персонала. Методы определения факторов мотивации.		зультата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации. Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности. Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях.	
Тема 6.	Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации.	4/0,1	2/0,055	Понятие «оценка персонала». Цели и задачи оценки персонала. Участники оценки персонала. Роль отдела по управлению персоналом в оценке. Виды оценки	УК-3 ПКУВ-2	Знать: правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома; правила предоставления коммунальных ресурсов	Проблемная лекция

				<p>персонала. Аттестация. Оценка эффективности. Проверка знаний и уровня квалификации. Ассесмент центр. Интервью. Оценка 360 градусов. Нетрадиционные методы. Периодичность проведения оценки. Факторы, которые могут анализироваться при оценке персонала. Этапы оценки персонала. Механизмы выравнивания оценки. Методы внедрения процедуры оценки. Проблемы при внедрении процедуры оценки. Критерии оценки персонала. Коэффициент производственной эффективности (КПЭ), компетенции, ценности, задачи и цели проектного типа. Квотирование групп оценки. Шкалы оценивания: дискретная и непрерывные шкалы. Графическая шкала ранжирования. Альтернативное ранжирование. Метод принудительного распределения. Метод критических случаев. Взаимосвязь результатов оценки и бизнес-результатов компании.</p>		<p>Уметь: выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем; разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации</p> <p>Владеть: навыками ведения объектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов; навыками подготовки документов для составления проектов договоров с собственниками и пользователями помещений, подрядными и ресурсоснабжающими организациями.</p>	
Тема 7.	Система внутренних коммуникаций, обратная связь.	4/0,1	2/0,055	<p>Понятие «внутренние коммуникации». История развития отдела внутренних коммуникаций. Цели и задачи внутренних коммуникаций. Связь с корпоративной куль-</p>	УК-3 ПКУВ-2	<p>Знать: законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие</p>	Проблемная лекция

				<p>турой, целями и ценностями организации. Каналы коммуникаций и форма связи. Система внутренних коммуникаций. Виды передачи информации (формальные и неформальные). Признаки эффективной внутренней коммуникации. Методы управления коммуникацией. Этапы создания системы внутренних коммуникаций. Механизм обратной связи. Способы передачи и получения обратной связи.</p>		<p>требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации</p> <p>Уметь: составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы</p> <p>Владеть: навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	
Тема 8.	Корпоративная культура и бренд работодателя.	1/0,027	2/0,055	<p>Понятие «корпоративная культура организации». Составляющие культуры организации. Роль корпоративной культуры в организации. Модели корпоративной культуры. Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана. Влияние корпоративной культуры на бизнес результаты организации. Алгоритм формирования корпоративной культуры. Распространённые ошибки при формировании корпоративной культуры. «Дисфункция» культуры. Характеристики высокоэффективных культур. Факторы, влияющие на создание высоко-эффективной культуры.</p>	УК-3 ПКУВ-2	<p>Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации; методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем</p> <p>Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения линг-</p>	Проблемная лекция

			<p>Понятие «имиджа», «бренда» и «брендинга» работодателя. История развития науки о бренде работодателя. Составляющие имиджа организации. Характеристики бренда работодателя, научный и практический опыт. Соотношение имиджа, бренда и брендинга работодателя. Управление брендом работодателя. Международный опыт применения брендинга для повышения имиджа компании.</p>	<p>вистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности; составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях.</p> <p>Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях; навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей</p>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>Тема 9.</p>	<p>Анализ ситуации в организации и создание плана действий.</p>	<p>4/0,1</p>		<p>Варианты исследования ситуации в организации. Социологическое корпоративное исследование. Создание паспорта и анкеты исследования. Этапы исследования. Вовлечение сотрудников. Вовлеченность. Удовлетворенность. Система факторов. ENPS. Работа с аналитическим отчетом по исследованию. Создание плана действий. Увязка плана действий со стратегией развития компании. Альтернативные работодатели. Анализ мероприятий по SWOT. Реализация плана мероприятий. Оценка эффективности мероприятий.</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>	<p>Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации. Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности. Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях.</p>	<p>Проблемная лекция</p>
--------------------	-----------------------------------------------------------------	--------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Тема 10.	Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ.	4/0,1	2/0,055	<p>Планирование персонала предприятий ЖКХ. Организация подбора персонала на предприятие сервиса. Этапы подбора и отбора. Коллективный договор. Трудовой контракт. Кадровая служба. Должностной регламент. Поощрения и вознаграждение персонала предприятий ЖКХ. Кадровый резерв. Рассмотрение индивидуальных служебных споров. Внедрение методов мотивации на предприятии сервиса.</p>	УК-3 ПКУВ-2	<p>Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации; законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации.</p> <p>Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности; состав-</p>	Проблемная лекция
-------------	------------------------------------------------------	-------	---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

						<p>лять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы.</p> <p>Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях; навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.</p>	
	Итого	51/1,4	16/0,4				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах (ОФО, ЗФО)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
семестр			5,6	7,8
1.	Тема 1. Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>Какие преимущества и недостатки вы видите в разных школах управления персоналом (подвести к необходимости системного подхода)? Какие изменения произошли с окружающей средой организаций, которые привели к изменению политики управления персоналом? Какие по вашему мнению процессы в обществе изменили восприятие сотрудниками своего положения в организации? Если бы вы были руководителем в организации, как бы вы относились к управлению персоналом? В чем бы заключалась ваша деятельность в данном направлении?</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	1/0,027	2/0,055
2.	Тема 2. Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>Как определить стратегию развития персонала? Как отслеживать реализацию стратегии по персоналу и соотносить ее со стратегией компании? Что значит система управления персоналом и как, на ваш взгляд с ней работать? Влияние организационной структуры на систему управления персоналом.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	4/0,1	2/0,055
3.	Тема 3. Набор, отбор и прием персонала.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>Источники найма персонала. Требования к кандидатам на замещение вакантной должности. Организация процесса отбора претендентов на вакантную должность. Основные понятия и концепции обучения.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	4/0,1	2/0,055
4.	Тема 4. Адаптация и развитие персонала.	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>Преимущества и недостатки наставничества, менторства и коучинга. Ротация на государственной службе. Создание самообучающейся организации. Методы оценки эффективности программ обучения.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	4/0,1	2/0,055
5.	Тема 5. Теории мотивации, стимулирование и	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>Теория поведения личности в организации.</p>	4/0,1	2/0,055

	вознаграждение персонала.	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала. Оплата труда персонала. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации		
6.	Тема 6. Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации.	Вопросы для обсуждения: Сущность экономической эффективности управления и факторы, влияющие на её уровень. Критерии экономической эффективности деятельности предприятия. Показатели экономической эффективности управления. Оценка экономической эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом. Оценка социальной эффективности проектов совершенствования СУП. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.	2/0,055	2/0,055
7.	Тема 7. Система внутренних коммуникаций, обратная связь.	Вопросы для обсуждения: Способы управления конфликтами. Стили управления конфликтами. «Кодекс поведения» в конфликте. Косвенные методы разрешения конфликтов. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.	8/0,2	2/0,055
8.	Тема 8. Корпоративная культура и бренд работодателя.	Вопросы для обсуждения: Актуальность, требования и нормы управления инновационным коллективом. Организация творческой работы инновационного коллектива. Практические задания. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации	8/0,2	2/0,055
9.	Тема 9. Анализ ситуации в организации и создание плана действий.	Вопросы для обсуждения: Принципы формирования кадрового резерва. Кадровый резерв как инструмент мотивации персонала. «Японский» и «американский» подходы в отношении развития персонала. Карьерный план сотрудника. Удержание кадрового резерва. Кадровый резерв по различным категориям: кадровый резерв специалистов, кадровый резерв менеджеров. Управление талантами. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации	8/0,2	2/0,055
10.	Тема 10. Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ.	Вопросы для обсуждения: Квалификационный экзамен руководителя в ЖКХ. Административная ответственность должностных лиц в ЖКХ. Специалист по работе с населением абонентского отдела в ЖКХ. Рабочие специальности в ЖКХ. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.	8/0,2	2/0,055
	Итого		51/1,42	20/0,54

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
-	-	-	-	-

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
Выполнение курсового проекта (работы) учебным планом не предусмотрено.

5.7. Самостоятельная работа студентов

5.7.1. Содержание и объем самостоятельной работы для ОФО и ЗФО

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
семестр				5	7
1.	Тема 1. Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	2 неделя	29,75/0,83	26/0,72
2.	Тема 2. Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	4 неделя	20/0,55	24/0,66
3.	Тема 3. Набор, отбор и прием персонала.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	6 неделя	20/0,55	24/0,66
4.	Тема 4. Адаптация и развитие персонала.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	8 неделя	20/0,55	24/0,66
5.	Тема 5. Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение персонала.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	10 неделя	20/0,55	24/0,66
семестр				6	8
	Тема 6. Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	1 неделя	18/0,4	30/0,83
9.	Тема 7. Система внутренних коммуникаций, обратная связь.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	3 неделя	18/0,4	30/0,83
10.	Тема 8. Корпоративная культура и бренд работодателя.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	7 неделя	21/0,58	30/0,83
11.	Тема 9. Анализ ситуации в организации и создание плана действий.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	12 неделя	18/0,4	30/0,83
12.	Тема 10. Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ.	<i>Написание реферата, составление плана-конспекта</i>	16 неделя	18/0,4	33/0,92
Итого				73,8/2,05	54,5/1,51

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Мелихов, Ю.Е. Управление персоналом. Портфель надежных технологий [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Ю.Е. Мелихов, П.А. Малуев. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 193 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57162.html>
2. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / П.Э. Шлендер [и др.]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 319 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html>

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)		
ОФО	ЗФО	
2	3	Социология
2	2	Ознакомительная практика
3	7	Менеджмент в жилищно- коммунальной сфере
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Управление и организация ремонта жилищного фонда
6	6	Сервисная практика
6,5	7,8	<i>Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы</i>
7	5	Эксплуатация и обслуживание жилой и коммерческой недвижимости
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2	3	Социология
2	2	Ознакомительная практика
3	7	Менеджмент в жилищно- коммунальной сфере
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Управление и организация ремонта жилищного фонда

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2)		
ОФО	ЗФО	
4	4	Организационно-управленческая практика
5	5	Организация и планирование предприятий сервиса
5,6	7,8	<i>Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы</i>
6	7	Управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой
6	7	Антикризисное управление в сфере услуг
6	6	Сервисная практика
7,8	8,9	Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере
8	9	Преддипломная практика
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p>УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p>					
<p>Знать: методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи); системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, рефераты, доклады, зачет
<p>Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи; формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели; разрабатывать командную стратегию; на практике выявить значимые качества участ-</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

ников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности.					
Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели; приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p>ПКУВ-2 способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>					
Знать: методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем; управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов; правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома; правила предо-	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	тесты, рефераты, доклады, зачет

<p>ставления коммунальных ресурсов; законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации.</p>					
<p>Уметь: составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях; организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями; выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем; разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	

<p>организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации; составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы.</p>					
<p>Владеть: навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей; навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме; навыками ведения пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов; навыками подготовки документов для составления проектов договоров с собственниками и пользователями помещений, подрядными и ресурсоснабжающими</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

организациями; навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

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

Тестовые задания для проведения контроля знаний по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы»

Вариант I

1. Концепция управления персоналом.

- А. система теоретико-методологических взглядов на понимание и определение сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов и методов управления персоналом;
- Б. предполагает рассмотрение сущности персонала организации как объекта управления;
- В. предполагает формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом.

2. Система управления персоналом.

- А. система теоретико-методологических взглядов на понимание и определение сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов и методов управления персоналом;
- Б. предполагает рассмотрение сущности персонала организации как объекта управления;
- В. предполагает формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом.

3. Методы управления персоналом – это....

- А. способы воздействия на коллективы и отдельных работников с целью осуществления координации их деятельности;
- Б. формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом;
- В. сущность персонала организации как объекта управления.

4. Экономические цели управления персоналом преследуют....

- А. получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг;
- Б. обеспечение заданного научно- технического уровня продукции и разработок;
- В. производство и реализация продукции и услуг в заданном объеме и с заданной ритмичностью.

5. Производственно-коммерческая цель управления персоналом преследует...

- А. получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг;
- Б. обеспечение заданного научно- технического уровня продукции и разработок;
- В. производство и реализация продукции и услуг в заданном объеме и с заданной ритмичностью.

6. Кадровые стратегии.

- А. определение конкретных целей организации и каждого работника;
- Б. разработка основ будущей кадровой политики организации;
- В. обеспечение организации в нужное время, в нужном месте, в нужном количестве таким персоналом, который необходим для достижения целей.

7. Кадровые задачи.

- А. определение конкретных целей организации и каждого работника;
- Б. разработка основ будущей кадровой политики организации;
- В. обеспечение организации в нужное время, в нужном месте, в нужном количестве таким персоналом, который необходим для достижения целей.

8. Первичная адаптация работников – это....

- А. приспособление молодых кадров, не имеющих опыта профессиональной деятельности;
- Б. приспособление работников, имеющих опыт профессиональной деятельности;
- В. приспособление работников, уходящих в отпуск.

9. Деловая карьера – это....

- А. поступательное продвижение личности в какой – либо сфере деятельности;

Б. конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит все стадии развития;

В. прохождение всех стадий карьеры как в одной, так и в различных организациях.

10. Специализированная карьера – это...

А. поступательное продвижение личности в какой – либо сфере деятельности;

Б. конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит все стадии развития;

В. прохождение всех стадий карьеры как в одной, так и в различных организациях.

11. Аттестация государственных служащих – это...

А. оценка уровня профессиональной подготовки и соответствия государственного служащего занимаемой должности, с целью присвоения квалификационного разряда;

Б. процедура присуждения ученых степеней, а также присвоения ученых званий;

В. процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников.

12. Аттестация персонала организаций – это...

А. оценка уровня профессиональной подготовки и соответствия государственного служащего занимаемой должности, с целью присвоения квалификационного разряда;

Б. процедура присуждения ученых степеней, а также присвоения ученых званий;

В. процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников.

13. Под этикой деловых отношений понимается....

А. система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни;

Б. навыки построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах;

В. процесс общения с использованием вербальных (словесных) и невербальных связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности.

14. Объект конфликта – это....

А. социальное явление, проблема, вызвавшее конфликтную ситуацию;

Б. отдельные лица, группы людей и даже организации;

В. инцидент конфликта.

15. По направленности конфликты бывают

А. личностные, межличностные, межгрупповые;

Б. горизонтальные, вертикальные, смешанные;

В. интрасубъективные, психологические.

Вариант II

1. Методология управления персоналом.

А. система теоретико-методологических взглядов на понимание и определение сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов и методов управления персоналом;

Б. предполагает рассмотрение сущности персонала организации как объекта управления;

В. предполагает формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом.

2. Технология управления персоналом.

А. предполагает организацию найма, отбора, приема персонала.

Б. предполагает рассмотрение сущности персонала организации как объекта управления;

В. предполагает формирование целей, функций, организационной структуры управления персоналом.

3. Существуют какие методы управления персоналом?

А. экономические и политические;

- Б. духовные и физические;
- В. административные, экономические и социально-психологические.

4. Научно-техническая цель управления персоналом.

- А. получение расчетной величины прибыли от реализации продукции или услуг;
- Б. обеспечение заданного научно-технического уровня продукции и разработок;
- В. производство и реализация продукции и услуг в заданном объеме и с заданной ритмичностью.

5. Социальная цель управления персоналом преследует...

- А. достижение заданной степени удовлетворения социальных потребностей работников;
- Б. обеспечение заданного научно-технического уровня продукции и разработок;
- В. производство и реализация продукции и услуг в заданном объеме и с заданной ритмичностью.

6. Кадровые цели.

- А. определение конкретных целей организации и каждого работника;
- Б. разработка основ будущей кадровой политики организации;
- В. обеспечение организации в нужное время, в нужном месте, в нужном количестве таким персоналом, который необходим для достижения целей.

7. Кадровые мероприятия.

- А. определение конкретных целей организации и каждого работника;
- Б. разработка основ будущей кадровой политики организации;
- В. разработка плана мероприятий для реализации конкретных целей организации и каждого работника.

8. Вторичная адаптация работника предполагает....

- А. приспособление молодых кадров, не имеющих опыта профессиональной деятельности;
- Б. приспособление работников, имеющих опыт профессиональной деятельности;
- В. приспособление работников, уходящих в отпуск.

9. Карьера внутриорганизационная – это...

- А. поступательное продвижение личности в какой – либо сфере деятельности;
- Б. конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит все стадии развития;
- В. прохождение всех стадий карьеры как в одной, так и в различных организациях.

10. Неспециализированная карьера.

- А. в случае успешного выполнения своей работы, поднимаясь по служебной лестнице, человек не задерживается на одной должности более чем три года.
- Б. конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит все стадии развития;
- В. прохождение всех стадий карьеры как в одной, так и в различных организациях.

11. Аттестация работников – это...

- А. оценка уровня профессиональной подготовки и соответствия работника /государственного служащего/ занимаемой должности, с целью присвоения квалификационного разряда;
- Б. процедура присуждения ученых степеней, а также присвоения ученых званий;
- В. процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников.

12. Риторика – это....

- А. система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни;
- Б. навыки построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах;
- В. процесс общения с использованием вербальных (словесных) и невербальных связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности.

13. Ведение деловой беседы.

- А. система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни;
- Б. навыки построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах;
- В. процесс общения с использованием вербальных (словесных) и невербальных связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности.

14. Участники (оппоненты) конфликта – это...

- А. социальное явление, проблема, вызвавшее конфликтную ситуацию;
- Б. отдельные лица, группы людей и даже организации;
- В. инцидент конфликта.

15. По источнику возникновения конфликты бывают?

- А. личностные, межличностные, межгрупповые;
- Б. горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- В. интрасубъективные, психологические.

Ключи к тестовым заданиям

№п/п I вариант II Вариант

1	А	Б
2	В	А
3	А	В
4	А	Б
5	В	А
6	Б	А
7	В	В
8	А	Б
9	А	Б
10	В	А
11	А	Б
12	В	Б
13	А	В
14	А	Б
15	Б	А

**Примерные темы рефератов (докладов и эссе)
по дисциплине «Управление персоналом на жилищно-коммунальной сфере»**

Обучающиеся могут подготовить работу по предложенной ими теме, предварительно согласовав ее с преподавателем и представить результаты работы в форме презентации.

Примерные темы рефератов:

1. Сущность организации труда и необходимость ее совершенствования на научной основе.
2. Краткий исторический очерк развития организации труда персонала.
3. Научная организация труда - понятие, содержание, задачи и принципы.
4. Регламентация и проектирование организации труда.
5. Разделение и кооперация труда.
6. Организация рабочих мест и создание благоприятных условий труда.
7. Устройство и планировка помещений и размещение рабочих мест.
8. Планировка рабочего места.
9. Оснащение и оборудование рабочих мест.
10. Организация технического нормирования на предприятии.
11. Основные задачи нормирования труда при переходе к рынку.
12. Объекты и методы нормирования труда.
13. Изучение затрат рабочего времени и содержание труда персонала организации.
14. Нормативы времени в условиях российской экономики.

Примерные темы эссе:

1. Организация процессов труда по управлению коллективом.
2. Методы и средства выполнения управленческих операций.
3. Организационно-распорядительная деятельность персонала управления, как форма осуществления управленческого решения.
4. Индивидуальное планирование рабочего времени руководителя (специалиста).
5. Принципы и правила планирования рабочего времени.
6. Экономическая эффективность научной организации труда.
7. Взгляды отечественных ученых повлияли на становление научной организации труда.

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы»

1. Классические теории управления персоналом (Ф. Тейлор, А. Файоль).
2. Теория человеческих отношений (Э. Мэйо).
3. Современные теории управления персоналом: теории человеческого капитала (Г. Беккер, Я. Минсер, Т. Шульц).
4. Теории стратегического управления человеческими ресурсами (С. Фомбрун, М. Бир, П. Боксалл).
5. Отличия управления персоналом от управления человеческими ресурсами.
6. Роль отдела по управлению персоналом / управлению человеческими ресурсами в организации.
7. Роли топ-менеджера и линейного руководителя в управлении персоналом.
8. Организационные структуры компании (линейная, матричная и т.д.) и их влияние на категории роли сотрудников в компании: уровни управления, основные функции.
9. Роли отдела по управлению персоналом как бизнес – партнера. Влияние политики по управлению персоналом на бизнес – результаты организации.
10. Стратегическое управление персоналом: виды целей (стратегические, тактические, операционные),
11. Оценка эффективности и результативности отдела по управлению персоналом.
12. Внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс разработки стратегии и политики управления персоналом организации.
13. Основные этапы процесса планирования персонала.
14. Внешний и внутренний подбор сотрудников, преимущества и недостатки каждого метода.
15. Оформление по ДГПХ и трудовому договору, преимущества и недостатки.
16. Кадровый резерв государственной службы.
17. Этапы отбора на государственную службу.
18. Основные цели и задачи адаптации.
19. Этапы адаптации персонала.
20. Проблемы, связанные с процессом адаптации у сотрудников.
21. «Симптомы» психологической дезадаптации работника.
22. Методы развития сотрудников организации: создание образовательных курсов, тренингов, программы наставничества, менторства, коучинга.
23. Создание системы корпоративного университета.
24. Переход к обучающейся организации (Learning organization). Модель непрерывного обучения персонала.
25. Методы оценки эффективности программ обучения.
26. Виды карьеры.

Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы»

1. Сущность организации труда и необходимость ее совершенствования на научной основе.
2. Становление дисциплины «Управление персоналом».
3. Представители основных экономических школ о необходимости организации труда персонала с научных позиций.
4. Теории рациональности человеческих отношений («невидимая рука рынка» А. Смита)
5. Хозрасчетное направление НОТ. Отличительные особенности исследований труда в 50-60-ые, 80-90-ые годы XX века.
6. Современное состояние научной организации труда.
7. Экономическая задача НОТ.
8. Психофизиологическая задача НОТ.
9. Социальная задача НОТ как фактор повышения удовлетворенности условиями и результатами труда.
10. Задачи и принципы научной организации труда.
11. Регламентация научной организации труда.
12. Разделение и кооперация труда.
13. Структура рабочего времени, способы его учета, пути рационализации труда.
14. Устройство и планировка помещений и размещение рабочих мест.
15. Планировка рабочего места.
16. Основные задачи нормирования труда.
17. Объекты и методы нормирования труда.
18. Виды умственного и научного труда.
19. Методы и средства выполнения управленческих операций.
20. Планирование трудового процесса: понятие, направления, методы.
21. Рабочее место как объект научного управления.
22. Понятие и классификация типов рабочих мест.
23. Аттестация рабочего места - базовое направление в современном менеджменте
24. Паспорт рабочего места - структура документа, зарубежный и отечественный опыт по его применению.
25. Техника безопасности как служба, контролирующая условия труда на предприятия.
26. Защита здоровья работников как важнейшее направление организации труда персонала.
27. Структура документов по технике безопасности и их содержание.
28. Особенности индивидуального планирования рабочего времени
29. Регламентация и проектирование организации труда.
30. Организация рабочих мест и создание благоприятных условий труда.
31. Устройство и планировка помещений и размещение рабочих мест.
32. Оснащение и оборудование рабочих мест.
33. Организация технического нормирования на предприятии.
34. Основные задачи нормирования труда при переходе к рынку.
35. Объекты и методы нормирования труда.
36. Изучение затрат рабочего времени и содержание труда персонала организации.
37. Нормативы времени в условиях российской экономики.
38. Организация процессов труда по управлению коллективом.
39. Методы и средства выполнения управленческих операций.
40. Организационно-распорядительная деятельность персонала управления, как форма осуществления управленческого решения.
41. Индивидуальное планирование рабочего времени руководителя (специалиста).

42. Задачи и функции научной организации труда при рыночных отношениях в экономике.
43. Методы оценки социально-экономической эффективности мероприятий по совершенствованию организации труда.
44. Характеристика и перечень нормативно-правовых документов, определяющих организацию труда
45. Сокращение времени производственного цикла.
46. Повышение производительности при разделении труда.
47. Организация коллективных трудовых процессов в бригаде.
48. Эффективность организации обслуживания рабочих мест
49. Методы нормирования труда: хронометраж, экспертные и статистические оценки затрат труда.
50. Методы измерения и аттестации рабочего места: фотографирование рабочего времени, хронометраж, картограммы и т.д.
51. Принципы выбора наилучшего варианта нормы оптимальности с учетом системы ограничений.
52. Условия труда и факторы их определяющие.
53. Методы и средства выполнения управленческих операций
54. Принципы и правила планирования рабочего времени
55. Классификация видов трудовой деятельности
56. Виды дисциплины труда: исполнительская, активная, самодисциплина
57. Характерные ошибки делегирования полномочий
58. Классификация факторов, учитываемых при проведении оценки эффективности результативности труда.
59. Документы, регламентирующие продолжительность и распорядок рабочего дня руководителя; способы самоконтроля за эффективностью использования времени.
60. Основные критерии конечных результатов деятельности организации.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата (доклада, эссе)

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата (доклада, эссе):

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Требования к проведению зачета

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Критерии оценки знаний на зачете:

Зачет может проводиться в форме устного опроса или по вопросам, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя.

Вопросы утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Шкала оценивания: двухбалльная шкала – не зачтено (не выполнено); зачтено (выполнено).

Оценка «**зачтено**» ставятся обучающемуся, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;
- о знании рекомендованной литературы,
- о знании концептуально-понятийного аппарата всего курса и принимавший активное участия на семинарских занятиях, а также содержит в целом правильное и аргументированное изложение материала.

Оценка «**не зачтено**» ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Кибанов и др.; под ред. А.Я. Кибанова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 524 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1013781>
2. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебник / [А.Я. Кибанов и др.]; под ред. А.Я. Кибанова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 695 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003212>
3. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала [Электронный ресурс]: учебник / [О.К. Минева и др.]; под ред. О.К. Минева. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003546>

8.2. Дополнительная литература

1. Кибанов, А.Я. Основы управления персоналом [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 440 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/993305>
2. Моисеева, Е.Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Г. Моисеева. - Саратов: Вузовское образование, 2017. - 139 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68732.html>
3. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / П.Э. Шлендер [и др.]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 319 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>
- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2;>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Учебно-методические материалы к лекциям дисциплины Б1.В.06 Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы

Раздел/Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
<p>Тема 1. Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.</p> <p>Подходы к управлению персоналом. Теории управления персоналом: классические теории (Ф. Тейлор, А. Файоль), теории человеческих отношений (Э. Мэйо), теории человеческих ресурсов (школа поведенческих наук). Современные теории управления персоналом: теории человеческого капитала (Г. Беккер, Я. Минсер, Т. Шульц), теории стратегического управления человеческими ресурсами (С. Фомбрун, М. Бир, П. Боксалл). Исследования в области управления персоналом (Паттерсон, Гест).</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотр-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 2. Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.</p> <p>Отличие понятий «персонал» и «человеческие ресурсы». Эволюция отношений к сотрудникам. Классификация персонала по категориям сотрудников. Организационные структуры компании (линейная, матричная и т.д.) и их влияние на категории роли сотрудников в компании: уровни управления, основные функции. Система управления персоналом организации (функциональная и факторная система) и ее основные функции. Цели и задачи функции отдела по управлению персоналом.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотр-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 3. Набор, отбор и прием персонала.</p> <p>Планирование персонала. Основные этапы процесса планирования персонала. Определение потребности в персонале. Внешний и внутренний подбор сотрудников, преимущества и недостатки каждого метода. Затраты, связанные с подбором персонала. Создание вакансии и ее описание. Методы набора и отбора сотрудников. Получение информации о потенциальных кандидатах. Испытательный срок. Оформление по ДГПХ и трудовому договору, преимущества и недостатки.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, справочники, слайды, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотр-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 4. Адаптация и развитие персонала.</p> <p>Понятие «адаптация персонала». Основные цели и задачи адаптации. Этапы адаптации персонала. Профессиональная и социально-психологическая адаптация. Продолжительность адаптационного периода. Проблемы, связанные с процессом адаптации у сотрудников. Программа адаптации персонала: основные мероприятия. «Симптомы» психологической дезадаптации работника.</p> <p>Понятие «развитие персонала». Обучение, повышение квалификации и развитие человеческих ресурсов организации. Подходы к развитию персонала организации. Определение потребности в развитии сотрудников. Методы развития сотрудников организации: создание образовательных курсов, тренингов, программы наставничества, менторства, коучинга. Создание системы корпоративно-</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотр-</p>

<p>го университета. Переход к обучающейся организации (Learning organization). Модель непрерывного обучения персонала. Оценка результатов обучения. Методы оценки эффективности программ обучения.</p>				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 5. Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение персонала.</p> <p>Понятие «мотивация» и «стимулирование» в области управления персоналом. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, мотивационная теория Д.Макклелланда, теория ERG К.Альдерфера. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В.Врума, теория справедливости С.Адамса, модель Л.Портера – Э.Лоулера, теория постановки Э.Лока, концепция партисипативного управления. Восприятие человеком внутренней и внешней справедливости. Современные механизмы обеспечения справедливости в организации. Современные факторы мотивации. Система мотивации персонала. Методы определения факторов мотивации.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3): УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2): ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмот-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 6. Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации.</p> <p>Понятие «оценка персонала». Цели и задачи оценки персонала. Участники оценки персонала. Роль отдела по управлению персоналом в оценке. Виды оценки персонала. Аттестация. Оценка эффективности. Проверка знаний и уровня квалификации. Ассесмент центр. Интервью. Оценка 360 градусов. Нетрадиционные методы. Периодичность проведения оценки. Факторы, которые могут анализироваться при оценке персонала. Этапы оценки персонала. Механизмы выравнивания оценки. Методы внедрения процедуры оценки. Проблемы при внедрении процедуры оценки. Критерии оценки персонала. Коэффициент производственной эффективности (КПЭ), компетенции, ценности, задачи и цели проектного типа. Квотирование групп оценки. Шкалы оценивания: дискретная и непрерывные шкалы. Графическая</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотр-</p>

<p>шкала ранжирования. Альтернативное ранжирование. Метод принудительного распределения. Метод критических случаев. Взаимосвязь результатов оценки и бизнес-результатов компании.</p>				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 7. Система внутренних коммуникаций, обратная связь.</p> <p>Понятие «внутренние коммуникации». История развития отдела внутренних коммуникаций. Цели и задачи внутренних коммуникаций. Связь с корпоративной культурой, целями и ценностями организации. Каналы коммуникаций и форма связи. Система внутренних коммуникаций. Виды передачи информации (формальные и неформальные). Признаки эффективной внутренней коммуникации. Методы управления коммуникацией. Этапы создания системы внутренних коммуникаций. Механизм обратной связи. Способы передачи и получения обратной связи.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3): УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2): ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмот-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 8. Корпоративная культура и бренд работодателя.</p> <p>Понятие «корпоративная культура организации». Составляющие культуры организации. Роль корпоративной культуры в организации. Модели корпоративной культуры. Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана. Влияние корпоративной культуры на бизнес результаты организации. Алгоритм формирования корпоративной культуры. Распространённые ошибки при формировании корпоративной культуры. «Дисфункция» культуры. Характеристики высокоэффективных культур. Факторы, влияющие на создание высокоэффективной культуры.</p> <p>Понятие «имиджа», «бренда» и «брендинга» работодателя. История развития науки о бренде работодателя. Составляющие имиджа организации. Характеристики бренда работодателя, научный и практический опыт. Соотношение имиджа, бренда</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотр-</p>

<p>и брендинга работодателя. Управление брендом работодателя. Международный опыт применения брендинга для повышения имиджа компании.</p>				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 9. Анализ ситуации в организации и создание плана действий.</p> <p>Варианты исследования ситуации в организации. Социологическое корпоративное исследование. Создание паспорта и анкеты исследования. Этапы исследования. Вовлечение сотрудников. Вовлеченность. Удовлетворенность. Система факторов. ENPS. Работа с аналитическим отчетом по исследованию. Создание плана действий. Увязка плана действий со стратегией развития компании. Альтернативные работодатели. Анализ мероприятий по SWOT. Реализация плана мероприятий. Оценка эффективности мероприятий.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3): УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2): ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмот-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>Тема 10. Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ.</p> <p>Планирование персонала предприятий ЖКХ. Организация подбора персонала на предприятие сервиса. Этапы подбора и отбора. Коллективный договор. Трудовой контракт. Кадровая служба. Должностной регламент. Поощрения и вознаграждение персонала предприятий ЖКХ. Кадровый резерв. Рассмотрение индивидуальных служебных споров. Внедрение методов мотивации на предприятии сервиса.</p>	<p>по источнику знаний: лекция, чтение, конспектирование</p> <p>по назначению: приобретение знаний, анализ, закрепление, проверка знаний</p> <p>по типу познавательной деятельности: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный</p>	<p>Изучение нового учебного материала, контроль знаний, самостоятельная работа</p>	<p>Устная речь, учебники, учебные пособия, книги, тестовые задания</p>	<p>- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3):</p> <p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).</p> <p>УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p> <p>- способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом (ПКУВ-2):</p> <p>ПКУВ-2.1. Участвует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p> <p>ПКУВ-2.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмот-</p>

				<p>ренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p> <p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p> <p>ПКУВ-2.4. Участвует в оставлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Учебно-методические материалы к семинарским занятиям дисциплины Б1.В. 06 Управление персоналом на предприятиях жилищно-коммунальной сферы

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов (дидактических единиц)	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции
1	2	3	4	
<p>Тема 1. Эволюция подходов к управлению персоналом. Современные тенденции управления персоналом.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>Какие преимущества и недостатки вы видите в разных школах управления персоналом (подвести к необходимости системного подхода)?</p> <p>Какие изменения произошли с окружающей средой организаций, которые привели к изменению политики управления персоналом?</p> <p>Какие по вашему мнению процессы в обществе изменили восприятие сотрудниками своего положения в организации?</p> <p>Если бы вы были руководителем в организации, как бы вы относились к управлению персоналом?</p> <p>В чем бы заключалась ваша деятельность в данном направлении?</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 2. Система управления персоналом и стратегическое планирование персонала.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>Как определить стратегию развития персонала?</p> <p>Как отслеживать реализацию стратегии по персоналу и соотносить ее со стратегией компании?</p> <p>Что значит система управления персоналом и как, на ваш взгляд с ней работать?</p> <p>Влияние организационной структуры на систему управления персоналом.</p> <p>Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>Репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>систематизация, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>

<p>Тема 3. Набор, отбор и прием персонала. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Источники найма персонала. Требования к кандидатам на замещение вакантной должности. Организация процесса отбора претендентов на вакантную должность. Основные понятия и концепции обучения. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 4. Адаптация и развитие персонала. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Преимущества и недостатки наставничества, менторства и коучинга. Ротация. Создание самообучающейся организации. Методы оценки эффективности программ обучения. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 5. Теории мотивации, стимулирование и вознаграждение персонала. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Теория поведения личности в организации. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала. Оплата труда персонала. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 6. Оценка персонала: методы и основные проблемы реализации. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Сущность экономической эффективности управления и факторы, влияющие на её уровень. Критерии экономической эффективности деятельности предприятия. Показатели экономической эффективности управления. Оценка экономической эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом. Оценка социальной эффективности про-</p>	<p>Репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>систематизация, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>

<p>ектов совершенствования СУП. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.</p>				
<p>Тема 7. Система внутренних коммуникаций, обратная связь. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Способы управления конфликтами. Стили управления конфликтами. «Кодекс поведения» в конфликте. Косвенные методы разрешения конфликтов. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 8. Корпоративная культура и бренд работодателя. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Актуальность, требования и нормы управления инновационным коллективом. Организация творческой работы инновационного коллектива. Практические задания. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>репродуктивн. метод, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн.</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 9. Анализ ситуации в организации и создание плана действий. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Принципы формирования кадрового резерва. Кадровый резерв как инструмент мотивации персонала. «Японский» и «американский» подходы в отношении развития персонала. Карьерный план сотрудника. Удержание кадрового резерва. Кадровый резерв по различным категориям: кадровый резерв специалистов, кадровый резерв менеджеров. Управление талантами. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации</p>	<p>беседа, проверка знаний, проблемное изложение, объяснительно-иллюстративн</p>	<p>формирование, контроль и коррекция знаний</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>
<p>Тема 10. Специфика управления персоналом на предприятиях ЖКХ. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Квалификационный экзамен руководителя в ЖКХ. Административная ответственность должностных лиц в ЖКХ.</p>	<p>Репродуктивн. метод, проблемное изложение,</p>	<p>систематизация, контроль и коррекция</p>	<p>Учебники, учебные пособия тестовый материал</p>	<p>УК-3 ПКУВ-2</p>

Специалист по работе с населением абонентского отдела в ЖКХ. Рабочие специальности в ЖКХ. Подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата, презентации.	объяснительно-иллюстративн.	знаний		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	--------	--	--

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Для осуществления учебного процесса используется свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с архивами «7zip»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение
Офисный пакет «WPS office»	свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).
3. Электронная библиотечная система «Лань» (<http://e.lanbook.com>)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
<p>Аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий <i>на 15 посадочных мест</i>, (проектор, ноутбук)</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».
Помещения для самостоятельной работы		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы:</p> <p>Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс <i>на 15 посадочных мест</i>, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет</p>	<p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; <p>свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPSoffice»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».

**12. Дополнения и изменения в рабочей программе
за _____ / _____ учебный год**

В рабочую программу Б1.В.06. Управление персоналом на предприятиях
жилищно-коммунальной сферы
(наименование дисциплины)

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис
(номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес доцент Киселева А. А.
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
маркетинга, сервиса и туризма
(наименование кафедры)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой _____ А. Р. Кумпилова
(подпись) (Ф.И.О.)