

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. № 266-1

**Б1.В.ДВ.10.02 Инструменты вовлечения персонала в
системный менеджмент качества
рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки – 27.03.02 «Управление качеством»

Профиль подготовки – «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Нормативный срок обучения – 4 года

Кафедра-разработчик программы – Управление качеством и инженерная графика

Общая трудоемкость в з.е. – 3;

Формы промежуточной аттестации в семестрах:

Часов по учебному плану – 108;

зачет – 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	4	Итого
Число недель в семестре	18	
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	54	54
– лекции	18	18
– практические (семинарские)	36	36
Самостоятельная работа	54	54
Зачет	-	-
Итого	108	108

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.02.2016 г. № 92, и на основании учебного плана по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах», утвержденного Учёным советом ИрГУПС от 30.04.2020 г. протокол № 10.

Программу составил(и): старший преподаватель

А.Ю. Мазитова

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством на заседании кафедры «Управление качеством и инженерная графика».

Протокол от «30» апреля 2020 г. № 8

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

Е.Д. Молчанова

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели освоения дисциплины	
1	формирование у студентов теоретических знаний в области управления персоналом и инструментов вовлечения персонала для целей системного менеджмента качества
2	приобретение практических навыков, применение различных методик и инструментов вовлечения персонала на практике
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	ознакомление с принципом менеджмента качества «вовлечение работников»
2	формирование представлений об инструментах вовлечения персонала в системный менеджмент качества
3	применение полученных знаний в области инструментов и методов вовлечения персонала на практике для повышения качества работы персонала
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;	
– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;	
– формирование психологии профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Основы делопроизводства
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.В.ДВ.13.02 Деловой этикет
2	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ПК-24: способностью руководить малым коллективом	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основные методы в области управления персоналом
Уметь	управлять конфликтными ситуациями
Владеть	навыками анализа кадровой ситуации на предприятии
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	нормативную базу в области трудового законодательства
Уметь	определять и анализировать показатели трудового потенциала работника
Владеть	методами и технологиями управления персоналом
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	принципы и методы вовлечения персонала в системный менеджмент качества
Уметь	применять полученные знания на практике
Владеть	способностью разрабатывать нормативную базу для управления персоналом организации

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать	
1	основные теории в области управления персоналом
2	основные инструменты вовлечения персонала;

3	технологии инструментов
Уметь	
1	использовать методы и инструменты вовлечения персонала
2	ориентироваться в нормативной базе в области трудового законодательства;
3	находить организационно-управленческие решения для вовлечения работников предприятия в системный менеджмент качества
Владеть	
1	навыками анализа кадровой ситуации на предприятии
2	методами и инструментами вовлечения персонала в системный менеджмент качества

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1.0	Раздел 1. Персонал организации как объект изучения				
1.1	Персонал организации как объект изучения /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2
1.2	Персонал организации как объект изучения /Пр/	4	4	ПК-24	Л1.1; Л1.2; Л3.1
1.3	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	6	ПК-24	Л4.1; Л4.2
1.4	Вовлечение персонала в управление качеством /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2
1.5	Принципы системы менеджмента качества /Пр/	4	4	ПК-24	Л1.1; Л3.1
1.6	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	6	ПК-24	Л4.1; Л4.2
1.7	Мотивация персонала. Методы мотивации персонала /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л2.1
1.8	Методы мотивации персонала /Пр/	4	4	ПК-24	Л2.1; Л3.1
1.9	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	6	ПК-24	Л4.1; Л4.2
2.0	Раздел 2. Инструменты вовлечения персонала				
2.1	Инструменты вовлечения персонала: ответственность персонала /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2; Л2.2
2.2	Ответственность персонала как метод вовлечения в СМК /Пр/	4	4	ПК-24	Л2.2; Л3.1
2.3	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	6	ПК-24	Л4.1; Л4.2
2.4	Инструменты вовлечения персонала: корпоративная культура /Лек/	4	2	ПК-24	Л2.3
2.5	Корпоративная культура /Пр/	4	2	ПК-24	Л2.3; Л3.1
2.6	Подготовка рефератов по темам /Ср/	4	4	ПК-24	Л2.3; Л4.1; Л4.2
2.7	Корпоративная культура: выступление с рефератами /Пр/		2	ПК-24	Л3.1
2.8	Инструменты вовлечения персонала: карьерный рост /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2; Л2.2;
2.9	Построение карьерограммы /Пр/	4	4	ПК-24	Л3.1
2.10	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	4	ПК-24	Л4.1; Л4.2
2.11	Инструменты вовлечения персонала: работа в команде /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2
2.12	Работа в команде: разрешение конфликтных ситуаций /Пр/	4	4	ПК-24	Л1.1; Л1.2
2.13	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	4	ПК-24	Л4.1; Л4.2

2.14	Инструменты вовлечения персонала: активные методы и каскадное обучение /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2
2.15	Метода активации творческого мышления /Пр/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2
2.16	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	4	ПК-24	Л4.1; Л4.2
2.17	Инструменты вовлечения персонала: Каскадное обучение /Пр/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л2.1
3.0	Раздел 3. Государственное регулирование трудовых отношений				
3.1	Государственное регулирование трудовых отношений /Лек/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л1.2
3.2	Изучение Трудового кодекса РФ /Пр/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л2.1
3.3	Повторение лекционного материала и подготовка к практическому занятию /Ср/	4	4	ПК-24	Л4.1; Л4.2
3.4	Изучение закона «О защите прав потребителей /Пр/	4	2	ПК-24	Л1.1; Л2.1
3.5	Подготовка к зачету /Ср/	4	10	ПК-24	Л1.1; Л1.2
4.0	Форма промежуточной аттестации - зачёт	4	-	ПК-24	Л1.1 Л2.1

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л1.1	Рогожин, М. Ю.	Управление персоналом: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253718&sr=1	М., Берлин: Директ-Медиа, 2014	100% онлайн
Л1.2	А.А. Литвинюк	Управление персоналом: Бакалавриат	М.: Юрайт, 2015	100

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л2.1	Кибанов А.Я.	Основы управления персоналом: Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2002	47

6.1.3 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л3.1	Иванова С.В. Мазитова А.Ю.	Учебно-методические материалы практических занятий	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн

6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Кол-во экз.
--	---------	----------	---------------	-------------

	составители		год издания/ Личный кабинет обучающегося	в библиотеке/ 100% онлайн
Л4.1	Иванова С.В. Мазитова А.Ю.	Конспект лекций	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн
Л4.2	Иванова С.В. Мазитова А.Ю.	Учебно-методические материалы практических занятий	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	Университетская библиотека online http://biblioclub.ru/			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)				
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/ ; Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/ ; Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
Не предусмотрено				
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	http://www.consultant.ru компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»;			
6.3.3.2	http://dic.academic.ru . Информационно-поисковый сайт «Академик»;			
6.3.3.3	http://wikipedia.ru Интернет-энциклопедия «Википедия»;			
6.3.3.4	http://www.garant.ru/ Информационно-правовая система «Гарант».			
6.4 Правовые и нормативные документы				
6.4.1	ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования			

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов, работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины.
2	Учебная аудитория для проведения семинарских занятий «Управление качеством» (Д-914). Оснащение лаборатории: ПК – 10 шт. Телевизор LG RT-21 CA 50M – 1; видеомагнитофон LG L 372 – 1; демосистема А 3 настенная – 3; экран настенный рулонный Lumien Eco Picture 200*200 – 1; стол ученический 2-местн. – 15 шт.; стол компьютерный – 10 шт.; доска для мела (зеленая) – 3 шт.; стол для заседаний – 3 шт.; стул СМ-7 – 42 шт.; кафедра – 1 шт. или учебная аудитория без предъявления особых требований: стол ученический – 12; стул ученический – 24; доска аудиторная. А-521- аудитория для хранения и технического обслуживания оборудования.
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИРГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</p>
Практическая работа	<p>Выполнение практических работ проводится в рамках контактной работы с преподавателем в соответствии с расписанием аудиторных занятий и представляет собой комплекс тематических работ, направленных на приобретение соответствующих компетенций учебного плана. Практические работы проводятся методом малых групп на основании выбранного задания или темы. По результатам выполнения практической работы обучающийся формирует отчет в соответствии с требованиями, приведенными в методических указаниях, готовит доклад, который представляется на следующем занятии, по результатам которого проводится дискуссия. Практическая работа должна быть защищенной у преподавателя на основе требований к отчету и ответов на вопросы по теме практической работы.</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>	

**Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б1.В.ДВ.10.02 «Инструменты вовлечения персонала
в системный менеджмент качества»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
**Б1.В.ДВ.10.02 Инструменты вовлечения персонала
в системный менеджмент качества**

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

Дисциплина Б1.В.ДВ.10.02 Инструменты вовлечения персонала в системный менеджмент качества формирует следующую компетенцию:

ПК-24: способностью руководить малым коллективом.

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ПК-24 при освоении образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименования дисциплин, практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины/прохождения практики	Этапы формирования компетенций
ПК-24	способностью руководить малым коллективом	Б1.Б.15 Менеджмент	4	1
		Б1.В.ДВ.10.01 Управление персоналом в системном менеджменте качества	4	1
		Б1.В.ДВ.12.2 Инструменты вовлечения персонала в системный менеджмент качества	4	1
		Б1.В.ДВ.13.02 Деловой этикет	5	2
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	3

Таблица соответствия уровней освоения компетенций ПК-24 планируемым результатам обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения Компетенций (признаки проявления) – конкретизация формулировки компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)

ПК-24	способностью руководить малым коллективом	<p>Раздел 1. Персонал организации как объект изучения</p> <p>Раздел 2. Инструменты вовлечения персонала</p> <p>Раздел 3. Государственное регулирование трудовых отношений</p>	Минимальный уровень освоения	Знать: основные методы в области управления персоналом
				Уметь: управлять конфликтными ситуациями
				Владеть: навыками анализа кадровой ситуации на предприятии
			Базовый уровень освоения	Знать: нормативную базу в области трудового законодательства
				Уметь: определять и анализировать показатели трудового потенциала работника
				Владеть: методами и технологиями управления персоналом
			Высокий уровень освоения	Знать: принципы и методы вовлечения персонала в системный менеджмент качества
				Уметь: применять полученные знания на практике
				Владеть: способностью разрабатывать нормативную базу для управления персоналом организации

Программа контрольно-оценочных мероприятий на период изучения дисциплины

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
4 семестр				
1	1	Текущий контроль	Персонал организации как объект изучения	ПК-24 Защита практической работы (устно)
2	2	Текущий контроль	Принципы системы менеджмента качества	ПК-24 Защита практической работы (устно)
3	4	Текущий	Методы мотивации	ПК-24 Доклад

		контроль	персонала		(письменно), дискуссия (устно), защита практической работы (устно)
4	6	Текущий контроль	Ответственность персонала как метод вовлечения в СМК	ПК-24	Защита практической работы (устно)
5	7	Текущий контроль	Корпоративная культура	ПК-24	Доклад (письменно), дискуссия (устно), защита практической работы (устно)
6	9	Текущий контроль	Построение карьерограммы	ПК-24	Защита практической работы (устно)
7	11	Текущий контроль	Работа в команде: разрешение конфликтных ситуаций	ПК-24	Защита практической работы (устно), тестирование (компьютерные технологии)
8	12	Текущий контроль	Метода активации творческого мышления	ПК-24	Доклад (письменно), дискуссия (устно), защита практической работы (устно)
9	14	Текущий контроль	Инструменты вовлечения персонала: Каскадное обучение	ПК-24	Защита практической работы (устно)
10	16	Текущий контроль	Изучение Трудового кодекса РФ	ПК-24	Защита практической работы (устно)
11	17	Текущий контроль	Изучение закона «О защите прав потребителей»	ПК-24	Защита практической работы (устно)
12	18	Промежуточная аттестация в форме зачета	Раздел 1. Персонал организации как объект изучения Раздел 2. Инструменты вовлечения персонала Раздел 3. Государственное регулирование трудовых отношений	ПК-24	Собеседование (устно). Тестирование (компьютерные технологии)

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице:

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
Текущий контроль успеваемости			
1	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов, сообщений
2	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем
3	Практическая работа	Средство для проверки умений применять полученные знания по определенной методике для решения задач или заданий по разделу дисциплины. Рекомендуются для оценки знаний, умений и владений обучающихся.	Задания для выполнения практических работ по темам дисциплины
4	Тест	Система тестовых заданий специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся. Тесты формируются из банка тестовых заданий по дисциплине. Тестирование может быть использовано в качестве текущего контроля обучающихся (по окончании изучения раздела дисциплины, защиты лабораторной работы и т.д.), промежуточной аттестации или допуска к ней (по окончанию изучения дисциплины), или в	Банк тестовых заданий (БТЗ)

		течение года по завершению изучения дисциплины (контроль/проверка остаточных знаний). Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
5	Собеседование	Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Промежуточная аттестация			
6	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности, обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного	Минимальный

	материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Доклад

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)
«удовлетворительно»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
«неудовлетворительно»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана

Дискуссия

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута,

	дебатов; временной регламент обсуждения обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики
«удовлетворительно»	Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

Практическая работа

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; показал необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа (отчет) оформлена аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме
«хорошо»	Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами. Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допущены отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы (отчета)
«удовлетворительно»	Практическая работа выполнена с задержкой, письменный отчет с недочетами. Практическая работа выполняется и оформляется обучающимся при посторонней помощи. На выполнение работы затрачивается много времени. Обучающийся показывает знания теоретического материала, но испытывает затруднение при самостоятельной работе с источниками знаний или приборами
«неудовлетворительно»	Практическая работа не выполнена, письменный отчет не представлен. Результаты, полученные обучающимся не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Практическая работа не выполнена, у учащегося отсутствуют

	необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки
--	--

Тест:

Критерии и шкала оценивания текущего контроля:

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»		Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Промежуточная аттестация в форме зачета:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

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

3.1 Типовые варианты тем докладов, сообщений

Варианты тем докладов, сообщений выложены в электронной информационно-образовательной среде ИргУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых тем докладов, сообщений, предусмотренных рабочей программой.

Образец типовых тем докладов, сообщений

- 1) Роль кадровых служб в системе управления организацией.
- 2) Кадровый маркетинг и его задачи.
- 3) Коучинг как форма развивающего обучения.
- 4) Особенности и задачи аттестации рабочих мест.
- 5) Условия труда и их правовое обеспечение в РФ.
- 6) Рабочее время и анализ его использования.
- 7) Понятие и экономическая сущность заработной платы.

- 8) Формы и системы заработной платы: российская практика.
- 9) Зарубежный опыт формирования заработной платы.
- 10) Виды трудовых коллективов и особенности управления ими.
- 11) Личностные и деловые качества руководителя.
- 12) Управление организационной культурой: особенности российского менталитета.
- 13) Анализ практики применения различных методов руководства.
- 14) Подходы к процессу делегирования полномочий: российские и зарубежные модели.
- 15) Многомерные модели руководства и их особенности.
- 16) Мотивация и стимулирование труда на российских предприятиях.
- 17) Особенности применения морально психологических методов стимулирования труда.
- 18) Деловая беседа как форма устного обмена информацией.
- 19) Цели и особенности проведения собраний и совещаний.
- 20) Особенности управления внутриорганизационными конфликтами.
- 21) Стратегия и тактика деловых переговоров.
- 22) Теоретико-философские и концептуальные основы управления персоналом.
- 23) Организационное проектирование и методы построения системы управления персоналом.
- 24) Организационная структура, цели и функции системы управления персоналом.
- 25) Трудовой потенциал общества, организации, работника. Формирование кадровой политики.
- 26) Стратегия управления персоналом. Сущность и содержание кадрового планирования. Оперативный план работы с персоналом.
- 27) Источники и проблемы найма персонала. Организация маркетинга персонала.
- 28) Деловая оценка и отбор персонала. Отбор претендентов на вакансию.
- 29) Расстановка и аттестация персонала.
- 30) Управление социализацией, профориентацией и адаптацией персонала.
- 31) Этапы процесса адаптации персонала.
- 32) Управление этическими нормами. Управление конфликтами.
- 33) Безопасность, условия и дисциплина труда персонала.
- 34) Понятие и этапы деловой карьеры. Управление деловой карьерой. Система служебно-профессионального продвижения.
- 35) Управление кадровым резервом. Организация обучения персонала.
- 36) Управление мотивацией и стимулированием трудового поведения.
- 37) Сущность и структура затрат на персонал.
- 38) Вознаграждения персонала. Материальные, моральные и социальные стимулы.
- 39) Современная концепция управления персоналом: тенденции на рынке труда, демографический перелом, теория трилистника, портфельное поведение.
- 40) Выбор кадровой стратегии. Планирование персонала.
- 41) Должностные инструкции, процесс и процедура их составления.
- 42) Исторический опыт управления персоналом государственной службы России.
- 43) Правовые основы системы управления персоналом государственной и муниципальной службы.
- 44) Нравственные отношения в системе управления персоналом.
- 45) Зарубежный опыт управления персоналом государственной и муниципальной службы.
- 46) Социальная защита кадров государственной службы.

3.2 Перечень дискуссионных тем

Перечень дискуссионных тем формируется в соответствии с наименованием докладов, сообщений, приведенных в п. 3.1. Обучающиеся представляют доклад совместно с презентацией и все группы приступают к обсуждению полученных результатов.

3.3 Типовые задания для выполнения практической работы

Тема: Вовлечение персонала в управление качеством

1 Изучите стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Какие требования прописаны в данном стандарте в отношении персонала? Укажите раздел, пункт стандарта, где прописаны эти требования.

2 Изучите стандарт ГОСТ Р ИСО 10018-2014.

3 Письменно ответьте на контрольные вопросы по стандарту.

Контрольные вопросы:

1) Выпишите наименование стандарта ГОСТ Р ИСО 10018-2014.

2) Какова область применения данного стандарта?

3) Дайте определение следующим терминам:

- компетентность;
- приобретение компетентности;
- развитие компетентности.

4) Из каких шагов состоит процесс вовлечения работников и приобретение ими компетентности?

5) Какие факторы влияют на вовлечение работников и их компетентность?

6) Опишите эти факторы, объясняя то, почему каждый из этих факторов представляет важность.

4 Решите ситуационную задачу

Ситуационная задача.

У производственной компании возникли трудности при сохранении своей ниши на рынке продукции, повышении качества своей продукции и накоплении капитала. Было проанализировано состояние предприятия и получены следующие данные.

Предприятие функционирует на рынке 3 года. Заявляет о существовании системы менеджмента качества.

Маркетинговые исследования проводятся соответствующим отделом, направлены на изучение цен и ассортимента конкурентов.

Менеджеры управляют работниками по вертикали, т.е. на предприятие действует функциональная система управления, они отдают указания, не углубляясь в суть возникающих проблем. К работникам применяются штрафные санкции в случае нарушения дисциплины или неправильном выполнении своих обязанностей, поощрительных мер не предусмотрено. Решения менеджеры принимают на основе своей интуиции, не уделяя внимания анализу фактических данных, считая, что быстрые решения могут больше способствовать повышению качества и получению прибыли.

Политики в области качества, оформленной документально, на предприятие не имеет, но в действиях и указаниях высшего руководства и среднего звена менеджеров прослеживается основная цель: получение прибыли в короткие сроки, за счет чего выигрыш в конкурентной борьбе.

Весь производственный процесс разбит на подпроцессы. Каждый из подпроцессов не имеет своего «владельца», на предприятии организована коллективная ответственность за качество, производимой продукции.

Подпроцессы не контролируются персоналом, и качество продукции на рубежах промежуточных подпроцессах не проверяется. Контроль качества продукции

производится на входе (входной контроль сырья) и на выходе (после окончания всего производственного процесса). Забракованную продукцию отправляют на утилизацию или переработку.

Основные затраты предприятие осуществляет на контроль выходного качества продукции, на устранение технологического брака и возвраты заказчиков.

Проведите анализ полученных результатов, предложите рекомендации об усовершенствовании системы менеджмента качества.

Результаты анализ представьте в виде таблицы 1.

Таблица 1 – Мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества на предприятии

Выявленная проблема	Предлагаемые пути решения

Тема: Методы мотивации

1 Сформулировать ответы на вопросы на основе анализа ситуаций

Ситуация 1 «Повышение активности подчиненных»

Исходные данные

Важная задача менеджера - максимально задействовать творческий потенциал коллектива. Для этого у менеджера имеется следующий диапазон действий:

- 1) Предлагать сотрудникам работу, способствующую их общению.
- 2) Проводить с сотрудниками совещания, советоваться с ними по делам организации.
- 3) Сохранять неформальные группы в коллективе, не мешающие функционированию организации.
- 4) Создавать условия для социальной активности работника.
- 5) Предлагать сотрудникам более содержательную творческую работу.
- 6) Обеспечивать им обратную связь в соответствии с достигнутыми результатами.
- 7) Оценивать и поощрять все положительные достижения каждого сотрудника.
- 8) Привлекать подчиненных к формулировке целей организации и выработке решений.
- 9) Делегировать подчиненным часть своих прав и полномочий.
- 10) Обеспечивать карьерный рост инициативных подчиненных.
- 11) Организовывать постоянную подготовку и переподготовку сотрудников для повышения их компетентности.
- 12) Открывать для подчиненных возможности развития их потенциала.
- 13) Поручать сотрудникам сложную и ответственную работу, которая потребует от них полной самоотдачи.
- 14) Постоянно развивать у подчиненных творческое начало в работе.

Постановка задачи

1) Какие действия менеджера по увеличению творческой отдачи в работе подчиненных вы считаете главными и почему?

2) Какие еще меры, по вашему мнению, может принять менеджер, чтобы добиться роста результативности и повышения активности подчиненных?

Ситуация 2 «Мотивация трудовой деятельности персонала»

Описание задачи

Зарубежный и отечественный опыт показал, что сотрудника стимулирует к хорошей работе следующие мотивы:

- 1) Престиж, удовольствие, удовлетворение.
- 2) Власть и влияние.
- 3) Присутствие элемента состязательности.
- 4) Возможность самореализации как личности.
- 5) Высокий жизненный уровень, обеспечиваемый оплатой труда.
- 6) Возможности для карьеры.
- 7) Самостоятельность.
- 8) Условия для реализации своих идей.
- 9) Интересная деятельность.
- 10) Продолжительный отпуск.
- 11) Короткий рабочий день.
- 12) Гибкий рабочий график.
- 13) Признание.
- 14) Здоровый рабочий климат.
- 15) Надежное рабочее место.
- 16) Хорошее обеспечение в старости.
- 17) Хороший стиль управления.
- 18) Хорошие санитарно-гигиенические условия труда.
- 19) Степень автоматизации труда.
- 20) Перспектива на получение жилья.
- 21) Сплоченный коллектив,
- 22) Спокойная работа с четко определенным кругом обязанностей.

Постановка задачи

- 1) Необходимо из 22 представленных мотивов выбрать 10, которые являются наиболее важными для сотрудника по вашему мнению.
- 2) Проранжировать выбранные 10 мотивов (определить их приоритетность).
- 3) Аргументируйте свой выбор.

Ситуация 3 «Что им нужно?»

Борис Егоров является заместителем начальника по вопросам производства и эксплуатации предприятия средних размеров. Набив себе шишек, управляя производством, Борис ведет себя очень осторожно. Хотя на предприятии не существует проблемы текучести кадров, для Бориса и других ключевых менеджеров очевидно, что работники при почасовой оплате часто «отбивают» свои восемь часов в день. Они и близко не реализуют свой потенциал. Борис очень расстроен такой ситуацией, поскольку при растущих затратах единственный способ обеспечить дальнейшее процветание предприятия – это повышение производительности труда работников.

Борис вызвал к себе менеджера по персоналу Ольгу Ковалеву и без обиняков спросил ее: «Что же все-таки происходит с нашими людьми? Ваши отчеты по зарплате показывают, что мы платим достаточно высокую зарплату. По сравнению с уровнем зарплаты в регионе. Надежный и дорогой социальный пакет, и все же люди не мотивированы. Чего они хотят?»

Ольга ответила: «Я все время повторяю вам и начальнику, что деньги, условия работы и социальный пакет – это еще не все. Для мотивации работникам необходимо еще нечто иное. Я проводила выборочные конфиденциальные интервью с некоторыми из наших работников, и они сказали, что их очень расхолаживает тот факт, что независимо от хорошей работы они будут получать ту же зарплату и иметь те же возможности продвижения по службе, как и их коллеги, которые работают спустя рукава или имеют такой низкий уровень профессионализма, что едва справляются с работой». Борис ответил: «Хорошо, вы у нас

эксперт по вопросам мотивации, скажите, что мы можем с этим сделать? Нам необходимо повысить их производительность».

Вопросы для анализа ситуации

1) Объясните «проблему мотивации» в этой организации? Что подразумевает менеджер по персоналу, когда говорила, что работникам нужно нечто иное помимо денег, условий работы и социального пакета, чтобы мотивировать их высокопроизводительному труду?

2) Предложите какие меры может предпринять менеджер?

Тема: Инструменты вовлечения персонала: карьерный рост

Задание. Построение карьерограммы для менеджера по качеству.

Исходные данные и постановка задачи.

Будущий менеджер по качеству оканчивает высшее учебное заведение по направлению подготовки «Управление качеством».

Перед ним встает вопрос, как построить свой дальнейший жизненный путь.

Построить карьерограмму возможного карьерного пути (путей) менеджера по персоналу после высшего учебного заведения.

Карьерограмма состоит из двух частей. Одна часть содержит перечень должностей, выстроенных в последовательную цепочку по восходящей линии, которые менеджер может занимать в течение всего своего карьерного пути с указанием сроков занятия должностей в годах.

Вторая часть включает характеристику видов обучения, повышения квалификации, переподготовки с указанием учебных заведений, факультетов, курсов, которые необходимо пройти менеджеру на карьерном пути, включая защиту диссертаций и получение ученых степеней и званий, с указанием периодов (в годах) прохождения обучения. Самостоятельное обучение также входит во вторую часть карьерограммы. Следует отметить, что сроки нахождения на отдельных должностях должны увязываться со сроками постоянного обучения.

Тема: Методы развития творческого мышления

Задание 1

Подготовить доклад по одному из методов (3 мин.)

Структура доклада:

Суть, цель метода

Основные условия (элементы) реализации метода

Этапы реализации метода

Привести пример реализации метода

В заключении доклада необходимо дать оценку степени применимости метода, его и ограничения.

Задание 2.

Группа должна подготовить задание для остальных студентов академической группы и прокомментировать результаты выполнения.

Тема: Государственное регулирование трудовых отношений

Задание. Решите ситуационные задачи на основе Трудового кодекса РФ.

Задача 1 Среди перечисленных актов выделите нормативно правовые акты и расставьте их (в убывающем порядке по юридической силе:

- Федеральные законы
- Постановления Правительства России.
- Акты федеральных органов исполнительной власти
- Трудовой договор
- Коллективный договор
- Конституция Российской Федерации.
- Приказ руководителя организации
- Устав кооператива
- Законы субъектов федерации.
- Генеральное соглашение
- Указы Президента России

Задача 2 В кой статье ТК РФ закреплены основные принципы трудового права?

Задача 3 Найдите статьи в ТК РФ, регулирующие....

Понятия	Статья
трудового договора;	
временные переводы на другую работу;	
работу в ночное время	
формы оплаты труда	
дисциплинарные взыскания	
порядок взыскания ущерба	
основания прекращения трудового договора	

Задача 4 Установите, какими актами регулируются:

Установите, какими актами регулируются:	Статья	Нормативно-правовой акт
гарантии и компенсации при служебных командировках;		
условия труда временных и сезонных работников;		
условия труда совместителей;		
условия труда надомников;		
условия труда служащих государственного аппарата.		
установление минимального размера оплаты труда;		
режим рабочего времени;		
установление тарифов заработной платы;		
сроки выплаты заработной платы;		
прием на работу.		

Задание 5. Решите ситуационные задачи на основе Трудового кодекса РФ. Результаты решения представить в виде таблицы 1.

Таблица 1

№ задачи	Статья ТК РФ	Решение

Задача № 1

Принятый на муниципальной фабрике коллективный договор не был направлен на регистрацию в местный орган по труду.

Каково юридическое значение регистрации коллективных договоров? Применяются ли его положения при отсутствии регистрации?

Задача № 2

Горохова работала администратором гостиницы «Космос» и была уволена 25 августа текущего года по п. 5 ст. 81 ТК РФ за неоднократное нарушение трудовой дисциплины.

В суде, куда обратилась Горохова с иском о восстановлении на работе, было установлено: администратор Горохова, работая в гостинице с января 2000 года, систематически нарушала трудовую дисциплину, за что администрация налагала на нее дисциплинарные взыскания (в сентябре 2002 г. - замечание, в декабре 2004 г. – строгий выговор, и июле прошлого года - выговор с предупреждением, что в случае повторного нарушения она будет уволена с работы).

Является ли увольнение законным?

Какое решение должен вынести суд?

Задача № 3

Старший продавец универсама «Минутка» Королева проболела 3 месяца и 20 дней. Проработав 2 дня после болезни, она вновь заболела и находилась на больничном листе еще 3 месяца. Директор универсама уволил ее по ст. 81 ТК РФ.

Дайте правовую оценку случившемуся.

Тема «Управление конфликтами в коллективе»

- 1 Внимательно ознакомиться с предложенными ситуациями.
- 2 Сформулировать ответы на вопросы на основе анализа ситуаций
- 3 По результатам работы оформите отчет

Ситуации для анализа

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

Ситуация 3

На заседании Совета директоров туристической фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их непрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

1. *Укажите причину конфликта.*
2. *Предложите решение конфликта.*

3.3 Типовые контрольные задания для тестирования

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Инструменты вовлечения персонала в системный менеджмент качества»

Компетенция	Тема в соответствии с РЦД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-24: способностью руководить малым коллективом	Раздел 1. Персонал организации как объект изучения	1.1 Основные термины и определения в области управления персоналом. Структура персонала	Знание	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		1.2 Цели и функции управления персоналом	Знание	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		1.3 Концепция управления персоналом	Знание	15 – ОТЗ 15 – ЗТЗ

ПК-24: способностью руководить малым коллективом	Раздел 2. Инструменты вовлечения персонала	2.1 Инструменты вовлечения персонала	Знание	20 – ОТЗ 20 – ЗТЗ
		2.2 Карьерный рост персонала	Умение	15 – ОТЗ 15 – ЗТЗ
		2.3 Разрешение конфликтных ситуаций	Действие	15 – ОТЗ 15 – ЗТЗ
ПК-24: способностью руководить малым коллективом	Раздел 3. Государствен ное регулирувани е трудовых отношений	2.1 Термины и определения в области трудовых отношений	Знание	15 – ОТЗ 15 – ЗТЗ
		2.2 Принципы правового регулирувани я трудовых отношений	Умение	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		2.3 Нормативные документы в области регулирувани я трудовых отношений	Действие	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
Итого				120 – ОТЗ 120 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Образец типового варианта итогового теста,
предусмотренного рабочей программой дисциплины

1. _____ - личный (штатный) состав организаций, включающий всех наемных рабочих, выполняющих различные производственно-хозяйственные функции, а также работающих собственников и совладельцев.

2. Под управление персонала понимается:

- целенаправленная деятельность по разработке концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом организации;
- обобщенные принципы подхода к различным аспектам управления занятостью, применяемого организацией и, следовательно, ее работниками;
- сложная система выявления характеристик сотрудников, которая направлена на то, чтобы помочь руководителю организации в принятии управленческих решений по увеличению результативности работы подчиненных.

3. Структура персонала, которая характеризует соотношение работников различного уровня квалификации (т.е. степени профессиональной подготовки), необходимого для выполнения определенных трудовых функций?

- Профессиональная структура персонала;
- Квалификационная структура персонала;
- Социальная структура персонала.

4. К классической теории управления персоналом относятся школы (*один или несколько ответов*)

- Школа научного управления;
- Административная школа;
- Школа человеческих отношений;
- Школа поведенческих наук.

5. Главным законодательным документом, имеющим в своем составе статьи, посвященные труду, является

- Конституция РФ;
- Закон о защите прав потребителей;
- Трудовой кодекс РФ.

6. Кадровая политика – это ...

- целенаправленная деятельность по разработке концепции и стратегии кадровой политики, принципов и методов управления персоналом организации;
- обобщенные принципы подхода к различным аспектам управления занятостью, применяемого организацией и, следовательно, ее работниками;
- сложная система выявления характеристик сотрудников, которая направлена на то, чтобы помочь руководителю организации в принятии управленческих решений по увеличению результативности работы подчиненных.

7. Какой принцип кадровой политики характеризует учет взаимозависимости и взаимосвязи отдельных составляющих кадровой работы?

- Научность;
- Комплексность;
- Системность.

8. Перечислите основные внешние источники при найме кадров:

9. Метод, который оптимален при найме персонала низшего и среднего звена, например, после внутренних перестановок, приведших к продвижению цепочки специалистов по карьерной лестнице, называется:

- Рекрутинг;
- Executive Search;
- Скрининг.

10. Определите последовательность процедуры поиска персонала:

- Определение источников и инструментов поиска.
- Изучение рынка труда.;
- Формирование базы резюме;
- Определение требований;
- Интервью и профессиональное тестирование;
- Принятие окончательного решения;
- Отбор перспективных соискателей.

11. _____ – это процесс побуждения человека к деятельности для достижения целей.

12. _____ – это результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным и профессиональным ростом.

13. Ответьте на вопросы по Ситуации «Что им нужно?»

Борис Егоров является заместителем начальника по вопросам производства и эксплуатации предприятия средних размеров. Набив себе шишек, управляя производством, Борис ведет себя очень осторожно. Хотя на предприятии не существует проблемы текучести кадров, для Бориса и других ключевых менеджеров очевидно, что работники при почасовой оплате часто «отбивают» свои восемь часов в день. Они и близко не реализуют свой потенциал. Борис очень расстроен такой ситуацией, поскольку при растущих затратах единственный способ обеспечить дальнейшее процветание предприятия – это повышение производительности труда работников.

Борис вызвал к себе менеджера по персоналу Ольгу Ковалеву и без обиняков спросил ее: «Что же все-таки происходит с нашими людьми? Ваши отчеты по зарплате показывают, что мы платим достаточно высокую зарплату. По сравнению с уровнем зарплаты в регионе. Надежный и дорогой социальный пакет, и все же люди не мотивированы. Чего они хотят?»

Ольга ответила: «Я все время повторяю вам и начальнику, что деньги, условия работы и социальный пакет – это еще не все. Для мотивации работникам необходимо еще нечто иное. Я проводила выборочные конфиденциальные интервью с некоторыми из наших работников, и они сказали, что их очень расхолаживает тот факт, что независимо от хорошей работы они будут получать ту же зарплату и иметь те же возможности продвижения по службе, как и их коллеги, которые работают спустя рукава или имеют такой низкий уровень профессионализма, что едва справляются с работой». Борис ответил: «Хорошо, вы у нас эксперт по вопросам мотивации, скажите, что мы можем с этим сделать? Нам необходимо повысить их производительность».

Вопросы для анализа ситуации

3) Объясните «проблему мотивации» в этой организации? Что подразумевает менеджер по персоналу, когда говорила, что работникам нужно нечто иное помимо денег, условий работы и социального пакета, чтобы мотивировать их высокопроизводительному труду? _____

4) Предложите какие меры может предпринять менеджер?

14. Определите вид и модель карьеры для ситуации

Ситуация. Курохтин Сергей Владимирович

Образование: международное отделение факультета журналистики МГУ имени Ломоносова.

Работа: 1982–1990 гг. – корреспондент-комментатор главной редакции радиовещания на страны Восточной Европы (иновещение).

1990–1994 гг. – руководитель службы новостей Радио РОКС.

1994–1997 гг. – координатор дирекции информационных программ «Радио России».

1997–1999 гг. – директор дирекции информационных программ ТВЦ.

1999–2002 гг. – заместитель главного редактора программы «Вести».

2002–2004 гг. – директор радиостанции «Маяк 24».

15. _____ – процедура систематической оценки соответствия деятельности работника стандарту выполнения работы на конкретном рабочем месте и должности с использованием различных методов оценки.

16. Для какой модели карьеры характерно горизонтальное перемещение работника с одной должности на другую путем. При этом каждую должность он занимает непродолжительное время, а потом переходит на более высокую должность на более высоком уровне: _____

17. _____ – ознакомление человека с новой организацией и изменение его поведения в соответствии с требованиями и правилами организационной культуры».

18. Соотнесите вид адаптации персонала с её характеристикой

1) Активная адаптация	А) когда сотрудник не стремится к такому воздействию и изменению окружающей его среды, и в этом случае новый сотрудник выступает как пассивный объект адаптационных мероприятий
2) Пассивная адаптация	Б) вид адаптации, благоприятно воздействующий на нового сотрудника и способствующий его развитию как личности
3) Прогрессивная адаптация	В) такой вид адаптации, при котором индивид стремится воздействовать на окружающую его среду с тем, чтобы изменить ее
4) Регрессивная адаптация	Г) заключается в приспособлении сотрудников, которые уже имеют трудовой опыт
5) Первичная адаптация	Д) не способствующая развитию личности нового сотрудника
6) Вторичная адаптация	Е) выражается в общении с коллегами за пределами предприятия (совместное занятие спортом, обучение или отдых на природе) и приспособлении к общим социальным и бытовым условиям
7) Производственная адаптация	Ж) приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта трудовой деятельности
8) Внепроизводственная адаптация	З) включение работника в новую производственную среду, усвоение норм трудовой деятельности, установление и расширение взаимосвязей между работником и производственной средой

3.4 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

1. Управление человеческими ресурсами: инструменты, методы вовлечение персонала
2. Стратегия управления персоналом
3. Планирование работы с персоналом
4. Регулирование трудовых отношений в организации
5. Задачи управления персонала
6. Сущность принципа "Взаимоотношения работников"
7. Основные преимущества принципа "Взаимоотношения работников"
8. Виды инструментов вовлечения персонала в СМК
9. Понятия "Мотивация персонала"
10. Задачи мотивации
11. Теория мотивации по Ф.Тейлору
12. Теория и иерархия потребности по А.Маслоу
13. Теория мотивации по Ф.Гексбергу
14. Теория мотивации по Д. Макклелланду
15. Методы и способы мотивации
16. Ответственность. Методы повышения ответственности персонала
17. Сущность и основные элементы корпоративной культуры
18. Понятия: карьера и карьерный рост
19. Классификация видов карьеры. Этапы карьеры
20. Что такое команда? Этапы организации команды
21. Преимущества и недостатки командной работы
22. Активные методы обучения. Типы АМО
23. Каскадное обучение. Основная суть каскадного обучения
24. Трудовой кодекс РФ. Основные термины и определения, цели и задачи Трудового кодекса РФ, права и обязанности работника и работодателя.
25. Закон «О защите прав потребителей». Основные термины и определения.

3.5 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

Задача 1

17-летний молодой человек хотел бы работать в ночное время.

Допускается ли такой вариант работы несовершеннолетнего? Возможна ли работа несовершеннолетнего по совместительству?

Задача

Рабочего предприятия Кравцова работодатель уволил по подп. «б» п. 3 ст. 81 ТК РФ. Поводом послужила докладная записка начальника смены, где работал Кравцов, о том, что рабочий не выполняет производственные нормы.

Каков порядок увольнения по данному основанию? Что было нарушено при увольнении Кравцова? Аргументируйте свой ответ. Можно ли расторгнуть трудовой договор с работником в период его временной нетрудоспособности?

Задача 3

Объявление о приеме на работу: «Требуется секретарь женского пола приятной наружности в возрасте не старше 25 лет, не имеющая вредных привычек, владеющая навыками работы на компьютере и двумя иностранными языками (желательно английским и французским). Обязательно наличие российского гражданства, высшего образования и прописки (регистрации) в данной местности. Необходимо представить рекомендацию от работодателя с последнего места работы и справку о доходах.

Соответствуют ли требования, изложенные в объявлении законодательству РФ?

3.6 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Студент купил сотовый телефон. В течение гарантийного срока он сломался. В квитанции на ремонт прочитал, что ориентировочный срок ремонта – 21 день. Плюс мелкими буквами написано: «Сервисный центр не несет ответственности за изменение сроков ремонта». И вот уже два месяца, как студент без телефона! Что ему следует сделать?

2. Работнице завода Григорьевой М. Н. коллеги в честь 50-летия подарили электрический самовар. Через три недели Григорьева обратилась в центральный универмаг с просьбой заменить подаренный самовар на аналогичный доброкачественный. Товарный чек и руководство по эксплуатации Григорьева предъявила, но директор магазина обмен произвести отказалась, ссылаясь на то, что Григорьева неправильно пользовалась самоваром, и поэтому он сломался. Правильно ли в данном случае поступила директор магазина?

3. «Поощрение»

Официальная часть вечера работников шинного завода была рассчитана на 50 минут. Началась она в полном согласии со сценарным планом. Под музыку вспыхнул экран: на нем проецировались цветные слайды, диктор рассказывал об истории завода, о лучших шинниках. Это был пролог.

Но вот свет снова залил сцену и зал. Ведущий и ведущая приглашают на сцену инженеров, знатных рабочих — начинается «пресс-конференция» о новостях в шинном производстве. Короткие интервью перемежаются музыкальными номерами артистов филармонии. Они, правда, представления не имеют о тех, кому «от всей души» преподносят то любимую песню, то любимый танец, и, к примеру, пожилому рабочему достается «в подарок» молодежный шлягер. Но зал в общем-то доволен и настроен на веселый лад.

Однако тут начинается кульминация официальной части: объявляется вынос знамени завода. Люди встают. Зачитывается приказ директора завода и вызываются на сцену 15 лучших шинников. Им повязывают ленты через плечо, вручают цветы. Героев дня усаживают в президиум. Зрители дружно аплодируют.

Чтение приказа продолжается: «...за высокопрофессиональный труд... награждается премией...»

На сцену поднимается один человек, второй, третий... Каждому пожимают руку и вручают конверт. Зрители аплодируют выходящим один за другим на сцену работникам. Постепенно ведущий убыстряет темп чтения. Вместо аплодисментов – уже разрозненные хлопки. Некоторые вызываемые по списку не поднимаются на сцену: то ли не пришли на вечер, то ли стесняются. Ведущий уже читает настолько быстро, что фамилии сливаются во что-то неразборчивое. Аплодисменты уже вовсе не звучат. На сцену выходят все реже и реже, а получившие деньги тут же сходят со сцены, несмотря на приглашение остаться в президиуме.

Один из зрителей не выдерживает — поднимается и выходит из зала. Вслед за ним другой. Зал редет.

Наконец 70-фамильный список кончается, но появляется еще один: зачитываются благодарности... объявляются должности, фамилии... — еще добрые полсотни человек.

Наконец ритуал награждений завершен. Ведущая торжественно призывает весь зал спеть заводской гимн, который существует у завода уже 50 лет. Из-за кулис доносятся первые звуки фонограммы. Зрители смеются — фонограмму включили не на той скорости. Через минуту ведущая снова призывает спеть. Запевает сама, поет ведущий, но зрители не поют. В зале наступает неловкая пауза.

Вопросы:

1) Сформулируйте ошибки, которые допустили организаторы вечера при поощрении лучших профессионалов.

2) Известно, что награды, премии, благодарности играют стимулирующую роль. Сыграли ли они эту роль на данном вечере?

3) Предложите варианты оптимальных способов поощрения?

4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы на следующем занятии после проведения контрольно-оценочного мероприятия (или указание другого срока информирования); оцененные/проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся.

Наименование оценочного средства	Описание процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Доклад	Обучающийся представляет доклад по заданной тематике с демонстрацией результатов в виде презентации
Дискуссия	Представленные результаты в докладе по заданной тематике обсуждаются группой и преподавателем с выражением собственных мнений. Предлагаются методы для совершенствования при наличии выявленных недостатков
Практическая работа	Обучающийся представляет отчет по практической работе в соответствии с требованиями, представленными в практикуме по дисциплине «Всеобщее управление качеством», преподаватель проверяет отчет и задает вопросы текущего контроля по соответствующей теме практической работы. Вопросы для проведения текущего контроля приведены в практикуме в разделе «Задания для самостоятельной работы» после каждой темы практической работы
Собеседование	Собеседование проводится при непосредственном контакте научного руководителя с обучающимся в установленный срок. Проведение промежуточной аттестации в форме экзамена позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины
Тестирование	Тестирование (компьютерное или письменное) проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета/экзамена) составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

- перечень теоретических вопросов к зачету/экзамену для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий к зачету/экзамену для оценки умений;
- перечень типовых практических заданий к зачету/экзамену для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к зачету/экзамену обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра и результатами тестирования по материалам, изученным в течении семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, в совокупности с тестированием, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок). Время проведения тестирования объявляется обучающимся заранее.

Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю и обучающийся набрал при тестировании более 70 баллов	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю или обучающийся набрал при тестировании менее 70 баллов	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.