

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль): «Организация производства и обслуживания в индустрии питания»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

| Вид учебной работы | Трудоемкость, часы (з.е.) | |
|--|------------------------------|------------------|
| | Очная форма | Заочная форма |
| 1. Контактная работа обучающихся с преподавателем: | 36 (1) | 10 (0,28) |
| Аудиторные занятия, часов всего, в том числе: | 36(1) | 8 (0,22) |
| • лекции | 18 (0,5) | 4 (0,11) |
| • практические | 18 (0,5) | 4 (0,11) |
| Промежуточная аттестация (контактная работа) | | 2 (0,06) |
| 2. Самостоятельная работа студентов, всего | 72 (2) | 96 (2,67) |
| 3. Промежуточная аттестация: зачет с оценкой | | 2 (0,06) |
| Итого | 108 (3) | 108 (3) |

Власова Е.И. Управление персоналом на предприятиях общественного питания: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 77 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Управление персоналом на предприятиях общественного питания» по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания составлена Власовой Е.И., доцентом кафедры «Экономика и инноватика» Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» ноября 2015 г. № 1332, и учебными планами по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) от 19.05.2018, протокол № 15

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Власова Е.И., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)..... | 4 |
| 2. Место дисциплины (модулю) в структуре образовательной программы..... | 4 |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)..... | 4 |
| 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы | 6 |
| 5. Содержание дисциплины (модуля)..... | 7 |
| 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)..... | 7 |
| 5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) | 9 |
| 5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий..... | 9 |
| 6. Лабораторный практикум..... | 11 |
| 7. Практические занятия (семинары)..... | 11 |
| 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)..... | 14 |
| 9. Самостоятельная работа студента | 14 |
| 10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 15 |
| 11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)..... | 16 |
| 12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 17 |
| 13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)..... | 17 |
| 14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 18 |
| 15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 18 |
| 16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии | 19 |
| ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 21 |
| 1. Паспорт фонда оценочных средств | 22 |
| 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины | 22 |
| 1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций | 22 |
| 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции | 24 |
| 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания..... | 26 |
| 2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации | 30 |
| 2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации | 30 |
| 2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации | 35 |
| Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине | 36 |
| 2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине..... | 39 |
| 2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине | 40 |
| ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 41 |
| КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ..... | 42 |
| КЕЙС-ЗАДАЧА | 49 |
| КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ..... | 53 |
| ТЕМЫ ДОКЛАДОВ..... | 63 |
| КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 | 65 |
| КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 | 72 |

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Программа дисциплины «Управление персоналом на предприятиях торговли и общественного питания» подготовлена с целью помочь студенту получить знания в области кадровой политики. С точки зрения современного менеджмента - улучшение использования кадровых ресурсов принято рассматривать как главный резерв повышения эффективности хозяйственной деятельности. В этой связи особую актуальность приобретают вопросы управления персоналом, вопросы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала, а также развития организации и обучения сотрудников.

Задачи дисциплины:

- исследование персонала как объекта управления;
- изучение роли и места управления персоналом в системе управления предприятием;
- формирование и реализация кадровой политики;
- создание современной службы управления персоналом и ее кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение;
- овладение методами диагностики профессиональной пригодности работников;
- стимулирование трудовой деятельности и мотивации труда на предприятиях торговли и общественного питания.

2. Место дисциплины (модулю) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Экономика и управление производством (ОК-3; ПК-14; ПК-16; ПК-15; ПК-22).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ПК-8 - способностью обеспечивать функционирование системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания, анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала;

ПК-11- способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты

мотивации и стимулировать работников производства;

ПК-12 - способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды;

ПК-13 - способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания;

ПК-20 - способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения;

ПК-21 - готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации;

ПК-23 - способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

| Формируемые компетенции (код компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций | Наименование оценочного средства |
|--|--|----------------------------------|
| ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-13 ПК-20 ПК-21 ПК-23 | Знать системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания | Доклад Тесты |
| | Знать роль и место управления персоналом в системе управления предприятием; | |
| | Знать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения | |
| | Знать требования к персоналу предприятий торговли и общественного питания; | |
| | Знать требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера; | |
| | Знать методы и правила управления конфликтами; | |
| | Знать технологию управления развитием и поведением персонала. | |
| ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-13 ПК-20 ПК-21 ПК-23 | Уметь пользоваться изученными стандартизированными терминами; | Задачи Тесты |
| | Уметь применять на практике методы стимулирования трудовой деятельности. | |
| | Уметь анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала | |
| | Уметь осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников | |

| Формируемые компетенции (код компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций | Наименование оценочного средства |
|---|--|------------------------------------|
| | производства | |
| | Уметь планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству | |
| | Уметь осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения | |
| | Владеть методами математического анализа и моделирования, математическим аппаратом при решении профессиональных проблем | Кейс-задания Контрольная работа |
| | Владеть средствами реализации информационных процессов. | |
| | Владеть навыками формирования профессиональной команды, проявления лидерских качеств в коллективе | |
| | Владеть способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления | |

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

| Вид учебной деятельности | Часов | |
|---|----------|--------------|
| | Всего | По семестрам |
| | | 6 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем: | 36 | 36 |
| Аудиторные занятия всего, в том числе: | 36 | 36 |
| Лекции | 18 | 18 |
| Практические занятия | 18 | 18 |
| Самостоятельная работа студента всего, в том числе: | 72 | 72 |
| Другие виды самостоятельной работы: | 72 | 72 |
| ИТОГО: | 108 | 108 |
| Общая трудоемкость | часов | 108 |
| | зач. ед. | 3 |

заочная форма обучения

| Вид учебной деятельности | Часов | |
|---|----------|-----------|
| | Всего | По курсам |
| | | 4 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем: | 10 | 10 |
| Аудиторные занятия всего, в том числе: | 8 | 8 |
| Лекции | 4 | 4 |
| Практические занятия | 4 | 4 |
| Промежуточная аттестация (контактная работа) | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа студента всего, в том числе: | 96 | 96 |
| Другие виды самостоятельной работы: | 96 | 96 |
| Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой | 2 | 2 |
| ИТОГО: | 108 | 108 |
| Общая трудоемкость | часов | 108 |
| | зач. ед. | 3 |

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Раздел I. «Теоретические основы менеджмента и управления персоналом на предприятии»

Тема 1. Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации

Развитие и анализ концепций менеджмента и управления персоналом организации. Цели и принципы менеджмента и формирования философии управления человеческими ресурсами. Национальные особенности формирования философии менеджмента и управления человеческими ресурсами. Характеристика американской, японской и российской философии управления человеческими ресурсами. Основные принципы менеджмента и управления человеческими ресурсами. Принципы построения системы управления человеческими ресурсами. Основные подходы к управления человеческими ресурсами. Сравнительный анализ их эффективности. Технологический подход, индивидуализация, партнерство, движение персонала. Модели управления человеческими ресурсами.

Тема 2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации

Концепции менеджмента и управления персоналом организации: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая. Концепции управления персоналом и управления человеческими ресурсами. Концепция управления человеком.

Тема 3. Рынок труда и способы его регулирования

Основные характеристики рынка труда. Регуляторы и социальные силы, действующие на рынок труда. Занятость населения на рынке труда. Особенности и виды рынка труда. Государственная система управления трудовыми ресурсами и ее основные задачи. Федеральные законы и нормативные акты в области трудового законодательства.

Раздел II. Организационное обеспечение системы управления персоналом на предприятии общественного питания

Тема 4. Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности

Требования, предъявляемые к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности. Цели, структура, основные принципы и задачи отбора персонала. Профессиональный отбор и подбор. Внутреннее привлечение персонала и его способы. Принятие

решения о приеме, его субъекты и правовые аспекты. Трудовое соглашение (контракт) и его содержание. Затраты на поиск и отбор персонала.

Тема 5. Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания

Стратегическое планирование. Прогнозирование с нулевого уровня. Использование математических моделей. Прогнозирование потребности в человеческих ресурсах. Определение потребности в персонале.

Формирование стратегического управления персоналом. Концепции стратегического управления персоналом. Цели стратегического и тактического управления персоналом.

Тема 6. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом

Информационные потребности организации и информационные потребности служб управления персоналом. Кадровая и персональная информация. Объем сведений о претенденте на должность. Правовые основы работы с персональными данными. Законодательство Российской Федерации об информации, информационных ограничениях. Задачи аналитической работы: мониторинговая, проекционная, инновационная. Методы оценки персональных данных. Оценка результатов труда. Точность оценки, ошибки, возникающие при проведении оценочных процедур. Использование шкал для оценки трудового поведения. Метод BARS. Оценка достижений и методология аттестации руководителей и специалистов. Оценка работы членов производственной бригады.

Раздел III. «Практика управления персоналом на предприятии общественного питания»

Тема 7. Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания

Задачи, принципы и функции научной организации труда. Возрастание значения научной организации труда в условиях рыночной экономики. Основные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные. Мотивация и удовлетворенность трудом. Параметры и факторы удовлетворенности трудом. Основные принципы оплаты труда как системы мотивации в общественном питании. Морально – психологическое стимулирование. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.

Тема 8. Стиль и техника руководства

Современные интерпретации стилей руководства. Одномерные и многомерные стили руководства. Стиль руководства и эффективность деятельности руководителя. Техника и средства руководства. Теории

лидерства. Злоупотребление властью. Стратегии приобретения власти. Руководство командой. Развитие асертивности. Асертивность и уровень самооценки. Методы повышения самооценки. Понятие и развитие административного потенциала. Понятие и развитие гибкости. Понятие и виды гибкости.

Тема 9. Управление конфликтными ситуациями в коллективе

Механизм и формы конфликтного процесса. Типология конфликтов. Сущность социально-трудовых конфликтов. Способы предупреждения и урегулирования конфликтов. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтов в области трудовых конфликтов. Развитие работоспособности и стрессоустойчивости. Причины стресса. Управление стрессами. Развитие профессионально-квалификационного потенциала. Развитие профессионального потенциала работников на японских предприятиях. Традиционные методы обучения. Ролевая игра. Метод обучения «кейс-стади». Система кадрового резерва. Развитие нравственно-мотивационного потенциала. Ситуация морального выбора. Методика изучения ценностных ориентаций М. Рокича. Зрелость системы ценностей. Творческий потенциал, аналитическое и творческое решение проблем. Определение понятий. Аналитический метод решения проблем. Творческий метод решения проблем. Этапы творческого мышления. Коммуникативный потенциал и его развитие.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях общественного питания» формирует ПК-8, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-20, ПК-21, ПК-23 компетенции, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций ПК-10, ДПК-1.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

| № п/п | Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля) | Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | |
|---|---|--|----------------------|------------------------|-------|
| | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего |
| Раздел I. Теоретические основы менеджмента и управления персоналом на предприятии | | | | | |
| 1 | Тема 1. Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации | 2 | 2 | 6 | 10 |
| 2 | Тема 2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации | 2 | 2 | 6 | 10 |
| 3 | Рынок труда и способы его регулирования | 2 | 2 | 6 | 10 |

| № п/п | Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля) | Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | |
|--|--|--|----------------------|------------------------|------------|
| | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего |
| Раздел II Организационное обеспечение системы управления персоналом на предприятии общественного питания | | | | | |
| 4 | Тема 4. Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности | 2 | 2 | 10 | 14 |
| 5 | Тема 5. Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания | 2 | 2 | 10 | 14 |
| 6 | Тема 6. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом | 2 | 2 | 8 | 12 |
| Раздел III. «Практика управления персоналом на предприятии общественного питания» | | | | | |
| 7 | Тема 7. Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания | 2 | 2 | 10 | 14 |
| 8 | Тема 8. Стилль и техника руководства | 2 | 2 | 8 | 12 |
| 9 | Тема 9. Управление конфликтными ситуациями в коллективе | 2 | 2 | 8 | 12 |
| Итого | | 18 | 18 | 72 | 108 |

заочная форма обучения

| № п/п | Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля) | Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | |
|--|---|--|----------------------|------------------------|-------|
| | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего |
| Раздел I. Теоретические основы менеджмента и управления персоналом на предприятии | | | | | |
| | Тема 1. Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации | 1 | | 10 | 11 |
| | Тема 2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации | | | 10 | 10 |
| | Тема 3 Рынок труда и способы его регулирования | | 1 | 10 | 11 |
| Раздел II Организационное обеспечение системы управления персоналом на предприятии общественного питания | | | | | |
| | Тема 4. Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности | 1 | | 12 | 13 |
| | Тема 5. Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания | 1 | | 12 | 13 |
| | Тема 6. Современные средства информационного и технического | | 1 | 10 | 11 |

| № п/п | Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля) | Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | |
|--|--|--|----------------------|------------------------|------------|
| | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего |
| | обеспечения системы управления персоналом | | | | |
| Раздел 3. Практика управления персоналом на предприятии общественного питания | | | | | |
| | Тема 7. Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания | 1 | | 12 | 13 |
| | Тема 8. Стилль и техника руководства | | 1 | 10 | 11 |
| | Тема 9. Управление конфликтными ситуациями в коллективе | | 1 | 10 | 11 |
| | Итого | 4 | 4 | 96 | 104 |

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (час.) |
|-------|---|---|----------------------|
| 1 | Тема 1. Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации | 1. Развитие и анализ концепций менеджмента и управления персоналом организации. 2. Основные принципы менеджмента и управления человеческими ресурсами. 3. Функции управленческого решения. | 2 |
| 2 | Тема 2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации | 1. Характеристика основных типов управленческих решений. 2. Типология управления персоналом. Классификация управления персоналом. Классификационные признаки. 3. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь. 4. Условия и факторы качества в принятии решений. | 2 |
| 3 | Тема 3. Рынок труда и способы его регулирования | 1. Основные характеристики рынка труда. 2. Занятость населения на рынке труда 3. Безработица и способы ее сокращения 4. Особенности и виды рынка труда. 5. Разработка и развитие альтернатив. 6. Условия неопределенности и риска. 7. Федеральные законы и нормативные акты в | 2 |

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (час.) |
|-------|--|---|---------------------|
| | | области трудового законодательства. | |
| 4 | Тема 4. Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности | <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональный отбор и подбор 2. Цели, структура, основные принципы 3. задачи отбора персонала. 4. Принятие решения о приеме, его субъекты и правовые аспекты. 5. Правила принятия коллективных решений. 6. Роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации. 7. Классификация задач принятия решений в условиях неопределенности. | 2 |
| 5 | Тема 5. Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания | <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные параметры процесса анализа внешней среды определения стратегии управления персоналом на предприятии общественного питания 2. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив. 3. Методы анализа внешней среды. 4. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия решений. 5. Взаимосвязь целей и решений. 6. Идентификационные проблемы. 7. Выбор критерия принятия управленческого решения по стратегии управления персоналом | 2 |
| 6 | Тема 6. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом | <ol style="list-style-type: none"> 1. Информационные условия разработки и исполнения управленческих решений. 2. Задачи аналитической работы: мониторинговая, проекционная, инновационная. 3. Информационные потребности организации и информационные потребности служб управления персоналом. 4. Правовые основы работы с персональными данными. 5. Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». 6. Модели, методология и организация процесса разработки управленческого решения. | 2 |
| 7 | Тема 7. Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания | <ol style="list-style-type: none"> 1. Задачи, принципы и функции научной организации труда. 2. Личные наблюдения, опыт, аналогия. 3. Деловая беседа, целевая анкета. 4. Правила составления деловой анкеты. 5. Учет интересов опрашиваемого лица. 6. Преимущества и недостатки использования деловой анкеты. 7. Задачи и алгоритмы принятия коллективных решений. 8. Правила большинства. 9. Параметры и факторы удовлетворенности трудом. | 2 |
| 8 | Тема 8. Стиль и техника руководства | <ol style="list-style-type: none"> 1. Стиль руководства 2. эффективность деятельности руководителя 3. Техника и средства руководства. 4. Современные интерпретации стилей руководства. 5. Стратегии приобретения власти. | 2 |

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (час.) |
|--------------|---|--|----------------------|
| | | 6. Понятие и развитие гибкости. | |
| 9 | Тема 9. Управление конфликтными ситуациями в коллективе | <ol style="list-style-type: none"> 1. Оптимальность по Парето. 2. Критерии оптимизации. 3. Идеальной точки. 4. Антиидеальной точки. 5. Равенства. 6. Квазиравенства. 7. Максимины. 8. Последовательного максимины. 9. Квазиоптимальности. 10. Абсолютной уступки. 11. Оносительной уступки. 12. Характеристика взаимодействия участников выбора управленческого решения. 13. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. 14. Причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения и их классификация. 15. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения. 16. Зрелость системы ценностей 17. Творческий потенциал, аналитическое и творческое решение проблем. | 2 |
| Итого | | | 18 |

заочная форма обучения

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (час.) |
|-------|---|---|----------------------|
| 1 | Тема 2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации | <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика основных типов управленческих решений. 2. Типология управления персоналом. 3. Классификация управления персоналом. 4. Классификационные признаки. 5. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь. 6. Условия и факторы качества в принятии решений. | 1 |
| 2 | Тема 6. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом | <ol style="list-style-type: none"> 1. Информационные условия разработки и исполнения управленческих решений. 2. Задачи аналитической работы: мониторинговая, проекционная, инновационная. 3. Информационные потребности организации и информационные потребности служб управления персоналом. 4. Правовые основы работы с персональными данными. 5. Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». 6. Модели, методология и организация процесса разработки управленческого решения. | 1 |

| № п/п | Наименование темы дисциплины (модуля) | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудо-емкость (час.) |
|--------------|---|---|----------------------|
| 3 | Тема 8. Стил ь и техника руководства | 1. Стил ь руководства 2. эфф ективност ь деятельности руководителя 3. Техника и средства руководства. 4. Современн ые интерпретации стилей руководства. 5. Стратегии приобретения власти. 6. Понятие и развитие гибкости. | 1 |
| 4 | Тема 9. Управление конфликтными ситуациями в коллективе | 1. Оптимальност ь по Парето. 2. Критерии оптимизации. 3. Идеальной точки. 4. Антиидеальной точки. 5. Равенства. 6. Квазиравенства. 7. Максимины. 8. Последовательного максимины. 9. Квазиоптимальности. 10. Асолютной уступки. 11. Оносительной уступки. 12. Характеристика взаимодействия участников выбора управленческого решения. 13. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. 14. Причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения и их классификация. 15. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения. 16. Зрелост ь системы ценностей 17. Творческий потенциал, аналитическое и творческое решение проблем. | 1 |
| Итого | | | 4 |

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

| № п/п | Наименование раздела, темы дисциплины (модуля) | Виды самостоятельной работы студента | Оценочное средство |
|-------|--|--------------------------------------|--------------------|
| 1 | Тема 1. Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации Рекомендации: Обратить внимание на методы и принципы управления персоналом. Взаимосвязь кадровой политики и жизненного цикла организации | Домашнее задание/ Конспект темы | Устный опрос |
| 2 | Тема 2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации Рекомендации: Обратить внимание на условия и факторы качества управления персоналом. | Домашнее задание/ тестирование | Тест |
| 3 | Тема 3. Рынок труда и способы его регулирования | Домашнее | Кейс-задача |

| № п/п | Наименование раздела, темы дисциплины (модуля) | Виды самостоятельной работы студента | Оценочное средство |
|-------|---|--------------------------------------|--------------------|
| | Рекомендации: Обратить внимание на роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации. | задание/ задачи | |
| 4 | Тема 4. Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о требованиях к профессиональным компетенциям специалиста | Домашнее задание/ Конспект темы | Устный опрос |
| 5 | Тема 5. Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания Рекомендации: Обратить внимание на вопрос влияния внешней среды на реализацию альтернатив. | Домашнее задание/ тестирование | Тест |
| 6 | Тема 6. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом Рекомендации: Обратить внимание на современные технические средства, применяемые в управлении персоналом | Домашнее задание/ доклад | Доклад |
| 7 | Тема 7. Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания Рекомендации: Обратить внимание на мотивацию работников общественного питания | Домашнее задание/ задачи | Кейс-задача |
| 8 | Тема 8. Стилль и техника руководства Рекомендации: Обратить внимание на задачи и алгоритмы принятия коллективных решений. | Домашнее задание/ задачи | Тест |
| 9 | Тема 9. Управление конфликтными ситуациями в коллективе Рекомендации: Обратить внимание на причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения и их классификация. | Домашнее задание/ конспект темы | Устный опрос |

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале

относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

. а) основная литература:

1. Управление персоналом организации / Дейнека А.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 288 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512044>

2. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 160 с. <http://znanium.com/catalog/product/780502>

б) дополнительная литература:

1. Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособие/С.И. Сотникова, 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 328 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/501180>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. – Ст. 3301. - Консультант Плюс. [Электрон. ресурс]. - Электрон. дан. - [М., 2016.]

1. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146–ФЗ (ред. от 28.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 31. – Ст.3824. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117–ФЗ (ред. от 21.07.2014). // Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 32. – Ст. 3340. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. Об акционерных обществах: Федер. закон от 26.12.1995 № 208–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 1. – Ст. 1. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

4. Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений: Федер. закон от 25.02.99 № 39–ФЗ (ред. от 28.12.2013) // Собрание законодательства РФ. – 1999. – № 9. – Ст. 1096. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М, 2014].

5. О бухгалтерском учете: Федер. закон от 06.12.2011 № 402–ФЗ (ред. от 28.12.2013) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 50. – Ст. 7344. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

6. О несостоятельности (банкротстве): Федер. закон от 26.10.2002 № 127–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 43. – Ст. 4190. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

7. О рынке ценных бумаг: Федер. закон от 22.04.1996 № 39–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 17. – Ст. 1918. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

8. О финансовой аренде (лизинге): Федер. закон от 29.10.1998 № 164–ФЗ (ред. от 28.06.2013) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 44. – Ст. 5394. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

б) основная литература:

1. Управление персоналом организации / Дейнека А.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 288 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512044>

2. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 160 с. <http://znanium.com/catalog/product/780502>

в) дополнительная литература:

1. Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособие/С.И. Сотникова, 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 328 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/501180>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

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

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

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

Дисциплина «Управление персоналом на предприятиях общественного питания» состоит из 3 разделов и 9 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и

лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы решаются практические задачи, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету с оценкой по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, задачи;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета с оценкой.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания» используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) проведение практико-ориентированных занятий (кейс).

| № | Занятие в интерактивной форме | Количество часов по очной форме | | Количество часов по заочной форме | |
|----|--|---------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|
| | | Лекция | Практ. | Лекция | Практ. |
| 1 | <u>Тема 2 Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации</u> Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) | 2 | | 1 | 1 |
| 2 | <u>Тема 3 Рынок труда и способы его регулирования</u> Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения) | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | <u>Тема 6. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом</u> Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения) | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 4. | <u>Тема 9 Управление конфликтными ситуациями в коллективе</u> Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения) | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | Итого: | 10 | 6 | 4 | 4 |

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

Направленность: «Организация производства и обслуживания в индустрии
питания»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

| Индекс | Формулировка компетенции |
|--------|--|
| ПК-8 | способностью обеспечивать функционирование системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания, анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала |
| ПК-11 | способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства |
| ПК-12 | способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды |
| ПК-13 | способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания |
| ПК-20 | способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения |
| ПК-21 | готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации |
| ПК-23 | способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления |

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1. Компетенция ПК-8 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Безопасность жизнедеятельности
Санитария и гигиена питания
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2.2. Компетенция ПК-11 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Менеджмент на предприятиях индустрии питания
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2.3. Компетенция ПК-12 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Психология и конфликтология
Менеджмент на предприятиях индустрии питания
Коммуникативная культура профессионала
Культура профессионального самообразования
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2.4. Компетенция ПК-13 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Менеджмент на предприятиях индустрии питания
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2.5. Компетенция ПК-20 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Менеджмент на предприятиях индустрии питания
Основы бизнеса
Основы предпринимательской деятельности в индустрии питания
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2.6. Компетенция ПК-21 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Менеджмент на предприятиях индустрии питания
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2.7. Компетенция ПК-23 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Менеджмент на предприятиях индустрии питания
Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

| № п/п | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Наименование оценочного средства |
|-------|---|--|---|
| 1 | ПК-8 | Тема 1.1. Понятие, значение и функции управленческого решения | Доклад Тесты Задачи Кейс-задания Контрольная работа |
| 2 | ПК-11 | Тема 1.2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования | |
| 3 | ПК-12 | Тема 1.3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения | |
| 4 | ПК-13 | Тема 1.4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения | |
| 5 | ПК-20 | Тема 1.5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения | |
| 6 | ПК-21 | Тема 1.6. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения | |
| 7 | ПК-23 | Тема 2.1. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения | |
| | | Тема 2.2. Аксиоматические теории рационального поведения и экспертные оценки | |
| | | Тема 2.3. Детерминированные и статистические модели и методы принятия решений | |
| | | Тема 2.4. Многокритериальные управленческие решения | |
| | | Тема 3.1. Принятие решений в условиях риска и неопределенности | |
| | | Тема 3.2. Организация и контроль выполнения управленческого решения | |
| | | Тема 3.3. Оценка эффективности и качества управленческого решения | |

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

| Компетенции | Показатели оценивания | Критерии оценивания компетенций | | | | Итого: |
|--|--|--|--|--|---|--------|
| | | Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б. | Средний (с незначительными замечаниями) – 2,5 б. | Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б. | Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б. | |
| <i>Теоретические показатели</i> | | | | | | |
| ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-13 ПК-20 ПК-21 ПК-23 | Знает системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания (доклад) | Верно и в полном объеме знает системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания | С незначительными замечаниями знает системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания | На базовом уровне, с ошибками знает системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания | Не знает системы поддержки здоровья и безопасности труда персонала предприятия питания | 21 |
| | Знает роль и место управления персоналом в системе управления предприятием; (доклад) | Верно и в полном объеме знает роль и место управления персоналом в системе управления предприятием; | С незначительными замечаниями знает роль и место управления персоналом в системе управления предприятием; | На базовом уровне, с ошибками знает роль и место управления персоналом в системе управления предприятием; | Не знает роль и место управления персоналом в системе управления предприятием; | |
| | Знает критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения (тесты) | Верно и в полном объеме знает критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения | С незначительными замечаниями знает критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения | На базовом уровне, с ошибками знает критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения | Не знает критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения | |
| | Знает требования к персоналу предприятий торговли и общественного питания; (доклад) | Верно и в полном объеме знает требования к персоналу предприятий торговли и общественного питания; | С незначительными замечаниями знает требования к персоналу предприятий торговли и общественного питания; | На базовом уровне, с ошибками знает требования к персоналу предприятий торговли и общественного питания; | Не знает требования к персоналу предприятий торговли и общественного питания; | |
| | Знает требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера; (тесты) | Верно и в полном объеме знает требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера; | С незначительными замечаниями знает требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера; | На базовом уровне, с ошибками знает требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера; | Не знает требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера; | |
| | Знает методы и правила управления конфликтами; (доклад) | Верно и в полном объеме знает методы и правила управления конфликтами; | С незначительными замечаниями знает методы и правила управления | На базовом уровне, с ошибками знает методы и правила управления | Не знает методы и правила управления конфликтами; | |
| | | | | | | |

| Компетенции | Показатели оценивания | Критерии оценивания компетенций | | | | Итого: |
|--|---|---|---|---|--|--------|
| | | Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б. | Средний (с незначительными замечаниями) – 2,5 б. | Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б. | Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б. | |
| | Знает технологию управления развитием и поведением персонала. (тесты) | Верно и в полном объеме знает технологию управления развитием и поведением персонала. | С незначительными замечаниями знает технологию управления развитием и поведением персонала. | На базовом уровне, с ошибками знает технологию управления развитием и поведением персонала. | Не знает технологию управления развитием и поведением персонала. | |
| <i>Практические показатели</i> | | | | | | |
| ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-13 ПК-20 ПК-21 ПК-23 | Умеет пользоваться изученными стандартизированными терминами; (задачи) | Верно и в полном объеме может пользоваться изученными стандартизированными терминами; | С незначительными замечаниями может пользоваться изученными стандартизированными терминами; | На базовом уровне, с ошибками может пользоваться изученными стандартизированными терминами; | Не может пользоваться изученными стандартизированными терминами; | 18 |
| | Умеет применять на практике методы стимулирования трудовой деятельности. (тесты) | Верно и в полном объеме может применять на практике методы стимулирования трудовой деятельности. | С незначительными замечаниями может применять на практике методы стимулирования трудовой деятельности. | На базовом уровне, с ошибками может применять на практике методы стимулирования трудовой деятельности. | Не может применять на практике методы стимулирования трудовой деятельности. | |
| | Умеет анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала (задачи) | Верно и в полном объеме может анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала | С незначительными замечаниями может анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала | На базовом уровне, с ошибками может анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала | Не может анализировать деятельность предприятия питания с целью выявления рисков в области безопасности труда и здоровья персонала | |
| | Умеет осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства (тесты) | Верно и в полном объеме может осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства | С незначительными замечаниями может осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства | На базовом уровне, с ошибками может осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства | Не может осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства | |
| | Умеет планировать и | Верно и в полном объеме | С незначительными | На базовом уровне, с | Не может планировать | |

| Компетенции | Показатели оценивания | Критерии оценивания компетенций | | | | Итого: |
|--|--|--|--|--|---|--------|
| | | Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б. | Средний (с незначительными замечаниями) – 2,5 б. | Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б. | Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б. | |
| | анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству (задачи) | может планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству | замечаниями может планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству | ошибками может планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству | и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству | |
| | Умеет осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения (тесты) | Верно и в полном объеме может осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения | С незначительными замечаниями может осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения | На базовом уровне, с ошибками может осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения | Не может осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения | |
| <i>Владеет</i> | | | | | | |
| ПК-8 ПК-11 ПК-12 ПК-13 ПК-20 | Владеет методами математического анализа и моделирования, математическим аппаратом при решении профессиональных проблем (кейс) | Верно и в полном объеме владеет методами математического анализа и моделирования, математическим аппаратом при решении профессиональных проблем | С незначительными замечаниями владеет методами математического анализа и моделирования, математическим аппаратом при решении профессиональных проблем | На базовом уровне, с ошибками владеет методами математического анализа и моделирования, математическим аппаратом при решении профессиональных проблем | Не владеет методами математического анализа и моделирования, математическим аппаратом при решении профессиональных проблем | 12 |
| ПК-21 ПК-23 | Владеет средствами реализации информационных процессов. (контрольная работа) | Верно и в полном объеме владеет средствами реализации информационных процессов. | С незначительными замечаниями владеет средствами реализации информационных процессов. | На базовом уровне, с ошибками владеет средствами реализации информационных процессов. | Не владеет средствами реализации информационных процессов. | |
| | Владеет навыками | Верно и в полном объеме | С незначительными | На базовом уровне, с | Не владеет навыками | |

| Компетенции | Показатели оценивания | Критерии оценивания компетенций | | | | Итого: |
|-------------|--|---|---|---|--|-----------|
| | | Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б. | Средний (с незначительными замечаниями) – 2,5 б. | Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б. | Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б. | |
| | формирования профессиональной команды, проявления лидерских качеств в коллективе (кейс) | владеет навыками формирования профессиональной команды, проявления лидерских качеств в коллективе | замечаниями владеет навыками формирования профессиональной команды, проявления лидерских качеств в коллективе | ошибками владеет навыками формирования профессиональной команды, проявления лидерских качеств в коллективе | формирования профессиональной команды, проявления лидерских качеств в коллективе | |
| | Владеет способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления (контрольная работа) | Верно и в полном объеме владеет способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления | С незначительными замечаниями владеет способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления | На базовом уровне, с ошибками владеет способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления | Не владеет способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления | |
| | | <i>Всего</i> | | | | <i>51</i> |

Шкала оценивания:

| Оценка | Баллы | Уровень сформированности компетенции |
|---------------------|------------|--------------------------------------|
| отлично | 44-51 | высокий |
| хорошо | 37-43 | хороший |
| удовлетворительно | 26-36 | достаточный |
| неудовлетворительно | 25 и менее | недостаточный |

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Определение понятия «управления персоналом».
2. Принципы построения системы управления персоналом.
3. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами на предприятиях общественного питания.
4. Служба управления персоналом в системе управления предприятием общественного питания.
5. Определение предмета науки об организации управления трудом и персоналом.
6. Место управления персоналом в системе управления предприятием общественного питания.
7. Методология управления персоналом. Принципы и методы управления.
8. Цели и функции системы управления персоналом.
9. Организационная структура системы управления персоналом на предприятии общественного питания.
10. Отбор персонала на предприятии общественного питания.
11. Роль целей управления персоналом в системе организационных целей.
12. Место планирования персонала в системе внутрифирменного планирования предприятия общественного питания.
13. Факторы формирования эффективности управления персоналом на предприятии общественного питания.
14. Функциональное разделение труда в управлении персоналом.
15. Понятие и содержание стратегического планирования персонала.
16. Социальная эффективность как категория целей управления персоналом на предприятии общественного питания.
17. Персонал организации как объект управления.
18. Взаимосвязь развития организации и обучения персонала.
19. Сущность и виды деловой карьеры.
20. Сущность и типы конфликтов.
21. Принципы и методы управления конфликтами.
22. Классификация теорий мотивации.
23. Технология построения имиджа предприятия на основе конкурентоспособности персонала.
24. Процесс коммуникаций и эффективность управления персоналом на предприятии общественного питания.
25. Определение маркетинга персонала.
26. Определение потребности в персонале.

27. Характеристика производительности и эффективности труда на предприятии общественного питания.

28. Понятие и содержание Кадрового обеспечения системы управления персоналом.

29. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом.

30. Информационное обеспечение системы управления персоналом.

31. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.

32. Цели и задачи кадрового планирования.

33. Источники потребностей организации в персонале.

34. Методы прогнозирования потребностей в человеческих ресурсах.

35. Современные теории мотивации.

36. Управление производительностью на основе мотивации.

37. Понятие стиля управления.

38. Экономическая эффективность как категория целей управления персоналом на предприятии общественного питания.

39. Понятие и содержание экономической подсистемы управления персоналом.

40. Понятие и содержание социальной подсистемы системы управления персоналом.

41. Оценка персонала в современной организации.

42. Структурные подразделения предприятий торговли и общественного питания по управлению персоналом.

43. Методы диагностики профессиональной пригодности работников торгового предприятия и предприятия ОП.

44. Оплата труда и стимулирование трудовой деятельности на предприятиях торговли и общественного питания.

45. Формы занятости и работа по контракту.

46. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала

47. Трудовые конфликты и пути их разрешения

Типовые контрольные задания:

1. Перечислите основные требования, выдвигаемые к подбору персонала через Интернет.

2. Плюсы и минусы на ваш взгляд трудоустройства через Интернет.

3. Перечислите типы интервью.

4. Назовите на ваш взгляд факторы оценки интервью.

5. Назовите причины стресса на работе

6. Управление стрессами по Г. Форду.

7. Система обучения на производстве в СССР.

8. Развитие профессионального потенциала работников на японских предприятиях

9. Перечислите наиболее широко используемые методы обучения повышения квалификации?

10. Метод подготовки и повышения квалификации «Кейс-стади»

11. Ценностная ориентация по М. Рокича?

12. Перечислите теории лидерства.

13. Назовите на ваш взгляд основные источники власти.

14. Методы повышения самооценки

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Персонал предприятия - это:

а) личный состав организации;

б) наличие трудовых взаимоотношений;

в) деятельность работника на конкретной должности;

2. Общими характеристиками организации являются:

а) необходимость управления;

б) руководитель организации

в) вертикальное и горизонтальное разделение труда;

г) зависимость от внешней среды;

д) мотивация;

3. Основные ресурсы организации:

а) экологические

б) человеческие;

в) капитал;

г) информация

д) технологические

е) материальные

4. Миссия организации может быть охарактеризована:

а) предлагаемыми продуктами или услугами;

б) базовыми ценностями, взглядами, мотивацией;

в) целями (выживание, рост, доходность);

г) технологией;

д) иерархией;

е) структурой;

5. Управление персоналом организации:

а) целенаправленная деятельность руководящего состава организации;

б) концепции и стратегии кадровой политики;

в) принципы и методы управления персоналом организации;

6. Управление персоналом выполняет функцию:

- а) политическую;
- б) экономическую;
- в) психологическую
- г) социальную

7. К факторам труда относятся:

- а) хорошая заработная плата;
- б) лояльность в отношении подчиненных;
- в) хорошие условия труда;
- г) система вознаграждений;
- д) использование карьероориентированной оценки труда;

8. Аспекты предоставления прав включают в себя:

- а) самодостаточность;
- б) самоопределение;
- в) личную власть;
- г) доверие;
- д) предоставлении необходимых ресурсов;

9. Пользуясь в управлении людьми моделями психологии, менеджер должен знать:

- а) природу психики человека;
- б) понимать значение воли, эмоций, потребности;
- в) суть управления на уровне психики;
- г) уметь дать психологическую характеристику;

10. Мотивы трудовой деятельности оцениваются по:

- а) поведению;
- б) отношению;
- в) симпатии;
- г) действиям;

Литература для подготовки к зачету с оценкой:

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. – Ст. 3301. - Консультант Плюс. [Электрон. ресурс]. - Электрон. дан. - [М., 2016.]

2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146–ФЗ (ред. от 28.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 31. – Ст.3824. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117–ФЗ (ред. от 21.07.2014). // Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 32. – Ст. 3340. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

4. Об акционерных обществах: Федер. закон от 26.12.1995 № 208–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 1. – Ст. 1. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

5. Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений: Федер. закон от 25.02.99 № 39–ФЗ (ред. от 28.12.2013) // Собрание законодательства РФ. – 1999. – № 9. – Ст. 1096. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

6. О бухгалтерском учете: Федер. закон от 06.12.2011 № 402–ФЗ (ред. от 28.12.2013) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 50. – Ст. 7344. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

7. О несостоятельности (банкротстве): Федер. закон от 26.10.2002 № 127–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 43. – Ст. 4190. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

8. О рынке ценных бумаг: Федер. закон от 22.04.1996 № 39–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 17. – Ст. 1918. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

9. О финансовой аренде (лизинге): Федер. закон от 29.10.1998 № 164–ФЗ (ред. от 28.06.2013) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 44. – Ст. 5394. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

б) основная литература:

1. Управление персоналом организации / Дейнека А.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 288 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512044>

2. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова [и др.] ; под ред. О.К. Миневой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 160 с. <http://znanium.com/catalog/product/780502>

в) дополнительная литература:

1. Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособие/С.И. Сотникова, 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 328 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/501180>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность: «Организация производства и обслуживания в индустрии питания»

Дисциплина: Управление персоналом на предприятиях общественного питания

БИЛЕТ № 1

1. Опишите особенности различных категорий персонала.
2. Охарактеризуйте сущность и назовите типы кадровой политики на предприятиях общественного питания.

БИЛЕТ № 2

1. Опишите преимущества и недостатки внешних и внутренних источников найма персонала.
2. Охарактеризуйте особенности различных стратегий поведения сотрудников в конфликте на предприятиях общественного питания.

БИЛЕТ № 3

1. Охарактеризуйте различные типы кадровой политики (активная, пассивная, открытая, закрытая).
2. Опишите особенности конкурсной процедуры отбора персонала на предприятия общественного питания.

БИЛЕТ № 4

1. Обоснуйте эффективность различных видов стимулирования труда сотрудников.
2. Охарактеризуйте критерии оценки труда руководителей на предприятиях общественного питания.

БИЛЕТ № 5

1. Опишите технологию проведения собеседования с претендентом на вакансию.
2. Назовите элементы тарифной системы на предприятиях общественного питания.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность: «Организация производства и обслуживания в индустрии питания»

Дисциплина: Управление персоналом на предприятиях общественного питания

Задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):

- ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников;
- распространением «научной организации труда», развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями;
- ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры.

2. Основными функциями подсистемы развития персонала являются (при необходимости указать несколько):

- разработка стратегии управления персоналом;
- работа с кадровым резервом;
- переподготовка и повышение квалификации работников;
- планирование и контроль деловой карьеры;
- планирование и прогнозирование персонала;
- организация трудовых отношений.

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

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

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

3. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):

- ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников
- распространением «научной организации труда», развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями
- ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры.

4. А. Маслоу расположил потребности в следующей последовательности:

- физиологические, потребности в безопасности, социальные, уважения, самосовершенствования;
- потребности в безопасности, физиологические, социальные, самосовершенствования, уважения;
- социальные, физиологические, потребности в безопасности, уважения, самосовершенствования;
- самосовершенствования, социальные, потребности в безопасности, физиологические, уважения;
- социальные, потребности в безопасности, физиологические уважения, самосовершенствования

5. Общественное питание - это:

- обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;
- отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;
- отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;
- вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

6. Методы управления персоналом подразделяются на:

- административные, экономические, социально-психологические

- экономические, правовые, административные
- правовые, социально-психологические, научные

7. Методы управления персоналом, отличающиеся прямым характером воздействия:

- административные
- экономические
- социально-психологические.

Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

Задание 1. Определить численность службы управления персоналом компании, исходя из общей численности работающих в организации:

- а) машиностроительный завод (г. Мытищи) - 2500 человек;
- б) кондитерская фабрика (г. Ступино) - 900 человек;
- в) текстильная фабрика (г. Озеры) - 1500 человек;
- г) химический завод (г. Клин) - 1800 человек;
- д) металлургический завод (г. Подольск) - 2000 человек.

2. Определить приоритетные функции в деятельности СУП исходя из отраслевой специфики, территориального расположения организации, характеристик персонала (возрастных, профессиональных, половых и др.)

3. Построить на основе пп. 1 и 2 структуру управления СУП в разрезе должностей кадровиков

Задание 2. Составить должностную инструкцию, включающую следующие разделы: 1. Общие положения 2. Функции 3. Должностные обязанности 4. Права 5. Ответственность 6. Связи для следующих профессий:

1. Преподаватель вуза
2. Дворник
3. Повар
4. Продавец
5. Охранник

Задание 3. В отделе экономического анализа ЗАО «Аведа» уволился ведущий экономист. Достойных кандидатов внутри отдела нет. Поэтому отделом персонала организации принято решение о размещении информации о вакансии на сайте hh.ru. Составить текст объявления о вакансии.

Задание 4. Мнение специалистов о целесообразности использования социальных сетей для получения дополнительной информации о кандидатах разделилось практически поровну: одни считают это разумным и оправданным, другие же не видят в этом никакого резона.

Какова ваша точка зрения на данную проблему? Приведите аргументы в ее пользу.

Задание 5. Менеджеры по управлению человеческими ресурсами указывают на следующие способы мотивации наставников в организациях:

- руководители подразделений, в силу специфики своей должности, обязаны оказывать помощь в адаптации вновь принятым на работу;
- без всякого материального поощрения, т.к. мотивирует сама возможность передачи опыта и знаний как способ самовыражения;
- положение об обязательности помощи новичкам включается в должностную инструкцию наставника;
- наставнику устанавливается надбавка к должностному окладу от 10 до 15 процентов в зависимости от количества патронируемых новичков;
- наставнику выплачивается бонус в размере до 50 процентов должностного оклада при условии успешного прохождения опекаемым испытательного срока;
- применяются меры морального поощрения наставников (благодарности, почетные знаки и звания, ценные подарки);
- положительные примеры наставничества являются одним из важных критериев при решении вопроса о назначении опытного специалиста на руководящую должность.

Какой из способов мотивации наставников является, с вашей точки зрения, наиболее эффективным? Аргументируйте вашу точку зрения.

Задание 6. Разработать концепцию проведения аттестации продавцов-консультантов крупного мебельного магазина, включающую:

1. Показатели (критерии) оценки
2. Ранг (вес) критериев
3. Шкалу оценивания
4. Возможные кадровые решения для «отличников», «хорошистов», «троечников» и «двоечников».

2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине

После завершения тестирования на зачете с оценкой на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет с оценкой, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете с оценкой (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена/зачета:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

**УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

Направленность: «Организация производства и обслуживания в индустрии
питания»

1. Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»

Контрольные работы по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания» состоят из тестовых заданий и задач.

I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

Вопрос 1. Управление персоналом организации - это:

- а) целенаправленная деятельность руководящего состава организации, а также руководителей и специалистов подразделений системы управления персоналом, которая включает разработку концепции и стратегии кадровой политики и методов управления персоналом
- б) способы осуществления управленческих воздействий на персонал для достижения целей управления организацией
- с) правила, основные положения и нормы, которым должны следовать руководители и специалисты в процессе управления персоналом

Вопрос 2. Ценности, правила поведения, характерные для конкретного трудового коллектива - это:

- а) особенности корпоративной культуры
- б) элементы стратегии организации
- с) феномены групповой динамики

Вопрос 3. Работающие собственники и совладельцы организации включаются в состав персонала, если:

- а) они кроме причитающейся им части доходов получают соответствующую плату за то, что участвуют своим личным трудом в деятельности организации
- б) они не участвуют своим личным трудом в деятельности организации
- с) работающие собственники и совладельцы организации ни при каких обстоятельствах не включаются в состав персонала

Вопрос 4. Целевая направленность деятельности персонала означает:

- a) отнесение его к одной из категорий персонала
- b) обеспечение достижения целей организации путем установления адекватных им целей отдельного работника и создания условий для их эффективной реализации
- c) обладание определенными качественными характеристиками

Вопрос 5. Аналитическая структура подразумевает:

- a) разделение персонала по таким признакам, как квалификация, профессия, образование, пол, возраст, стаж работы
- b) распределение персонала и его движение в разрезе занятых по видам деятельности, а также категорий и групп должностей категории
- c) сотрудники организации, а также партнеры, которые привлекаются к реализации некоторых проектов и эксперты, привлекаемы для проведения различных исследований
- d) совокупность работников, когда-либо работавших в данной организации

Вопрос 6. Деление персонала организации на категории осуществляется в соответствии с:

- a) квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов, и других служащих
- b) штатным расписанием
- c) пожеланием руководителя

Вопрос 7. Персонал организации представляют:

- a) рабочие организации
- b) специалисты организации
- c) физические лица, состоящие с фирмой, как юридическим лицом в отношениях, регулируемых договором найма
- d) совокупность работников, когда-либо работавших в данной организации

Вопрос 8. «Белые воротнички» - это:

- a) работники социальной инфраструктуры
- b) инженерно-технический персонал и конторские служащие вместе с управленцами
- c) рабочие, занятые физическим трудом

Вопрос 9. Статистическая структура персонала отражает:

- a) распределение персонала и его движение в разрезе занятых по видам деятельности, а также категорий и групп должностей
- b) такие признаки, как квалификация, профессия, образование, пол, возраст, стаж работы персонала
- c) соотношение отдельных групп работников

Вопрос 10. Критерием оптимальности структуры персонала является:

- a) его равномерное распределение по половому признаку
- b) соответствие численности работников различных должностных групп объемам работ, необходимых для выполнения каждой должностной группой
- c) присутствие всех возрастных категорий в составе персонала

Вопрос 11. Ключевым фактором качественных изменений управления персоналом организации является:

- a) увеличение численности персонала
- b) результаты аттестации специалистов службы управления персоналом
- c) внедрение новой информационной модели управления

Вопрос 12. Ключевыми характеристиками персонала организации являются (2 ответа):

- a) численность
- b) структура
- c) компетентность
- d) мобильность
- e) профессиональная пригодность

Вопрос 13. В настоящее время принято выделять следующие категории персонала:

- a) высококвалифицированные рабочие, специалисты, руководители
- b) рабочие, служащие, специалисты, руководители
- c) специалисты, руководители
- d) основные рабочие, служащие, инженеры, руководители

Вопрос 14. Функция управления персоналом реализуется:

- a) группой специалистов аппарата управления
- b) комплексом технических средств
- c) комплексом методов и методик организации труда и управления персоналом

Вопрос 14. Стратегия управления персоналом в организации должна быть:

- a) самостоятельным решением руководства службы управления персоналом, разработанным по генеральной стратегии развития организации
- b) стратегия управления персоналом должна быть составной частью генеральной стратегии развития организации
- c) соответствовать генеральной стратегии развития организации по реализации инновационной политики

d) вопрос о соответствии стратегии управления персоналом и генеральной стратегии развития организации находится в компетенции вышестоящего руководства

Вопрос 15. Система управления персоналом - это:

- a) система, в которой реализуются функции управления персоналом
- b) система теоретико-методологических взглядов на понимание и определение сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов и методов управления персоналом
- c) система способов осуществления управленческих воздействий на персонал

Вопрос 16. Основная цель системы управления персоналом состоит в:

- a) производстве и сбыте продукции\услуг в заданном объеме и с заданной ритмичностью
- b) формировании, развитии и эффективном использовании персонала
- c) создании позитивного имиджа организации
- d) подборе и развитии персонала

Вопрос 17. Подсистема линейного руководства:

- a) осуществляет управление организацией в целом
- b) осуществляет управление отдельными функциональными и производственными подразделениями
- c) все перечисленное

Вопрос 18. Радикальные нововведения в системе управления организаций ведут к изменениям:

- a) поля функциональных направлений управления персоналом
- b) глубоким изменениям в системе управления службой управления персоналом
- c) существенные изменения могут коснуться только информационных технологий в управлении персоналом
- d) никаких изменений в системе управления персоналом при внедрении радикальных нововведений не предвидится

Вопрос 19. Определение потребности в персонале в процессе управления не включает в себя следующие задачи:

- a) планирование качественной потребности в персонале
- b) получение и анализ маркетинговой информации
- c) выбор методов расчета количественной потребности в персонале
- d) планирование количественной потребности в персонале

Вопрос 20. В число функций подсистемы управления трудовыми отношениями входит (укажите 2 верных ответа):

- a) организация найма персонала

- b) оценка, отбор и прием персонала
- c) анализ и регулирование групповых и личностных взаимоотношений
- d) периодическая оценка кадров
- e) управление взаимоотношений с профсоюзами

II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

Задание 1. Исходные данные и постановка задачи. На основе имеющихся исходных данных необходимо рассчитать численность производственного персонала, используя метод трудоемкости.

| Показатели | Вид работы А | Вид работы В |
|---|--------------|--------------|
| Трудоемкость изделия, час. | | |
| Изделие 1 | 0,8 | 0,5 |
| Изделие 2 | 0,3 | 0,4 |
| Производственная программа, шт. | | |
| Изделие 1 | 1000 | 1000 |
| Изделие 2 | 1200 | 1200 |
| Время для изменения остатка незавершенного производства, час. | | |
| Изделие 1 | 100 | 150 |
| Изделие 2 | 170 | 120 |
| Планируемый процент выполнения норм, % | 104 | 105 |
| Полезный фонд времени одного работника, час. | 432,5 | 432,5 |

Задание 2. Исходные данные и постановка задачи. На основе имеющихся исходных данных, представленных в таблице, необходимо рассчитать численность административно-управленческого персонала, используя метод Розенкранца.

| Организационно-управленческие виды работ | Количество действий по выполнению вида работ | Время, необходимое для выполнения действия, ч. |
|--|--|--|
| Расчет денежной наличности | 500 | 1 |
| Учет доходов-расходов предприятия | 3000 | 0,5 |
| Расчет сводного финансового баланса | 300 | 3 |

Годовой фонд времени одного сотрудника (согласно трудовому договору) – 1920 ч.;

Коэффициент, учитывающий затраты времени на дополнительные работы, - 1,3;

Коэффициент, учитывающий затраты времени на отдых сотрудников, - 1,12;

Коэффициент пересчета явочной численности в списочную – 1,1.

Формула для расчета численности персонала и его последовательность приведены в методических указаниях к решению задачи.

Задание 3. Исходные данные и постановка задачи. На основе имеющихся исходных данных необходимо рассчитать численность

персонала по нормам обслуживания. Формула для расчета численности персонала и его последовательность приведены в методических указаниях к решению задачи.

| Виды работ по обслуживанию агрегата | Время выполнения операций, ч. | Количество операций за смену |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Загрузка агрегата | 0,02 | 60 |
| Контроль рабочего процесса | 0,08 | 120 |
| Выгрузка агрегата | 0,03 | 60 |

Количество агрегатов — 8.

Режим работы агрегатов — двухсменный.

Количество агрегатов, работающих в 1-ю смену, — 8.

Количество агрегатов, работающих во 2-ю смену, — 4.

Полезный фонд времени одного работника за смену — 7 ч.

Время на дополнительные операции по обслуживанию агрегата - 1,4 часа.

Коэффициент пересчета явочной численности в списочную — 1,15.

Практическое задание

Проверьте свою самооценку по предлагаемой таблице.

| | Всегда | Иногда | Никогда |
|---|--------|--------|---------|
| Я чувствую себя виноватым, когда прошу о помощи. | | | |
| Я огорчаюсь, когда меня критикуют. | | | |
| Если я не могу выполнить что-то хорошо, я предпочитаю вовсе этого не делать. | | | |
| Мне нужно, чтобы кто-нибудь отметил то, что я действительно хорошо выполнил работу. | | | |
| Мне кажется, я недостойн того, чтобы люди уделяли мне свое внимание и время. | | | |
| Потерпев неудачу, я испытываю большие сомнения по поводу своих способностей. | | | |
| Я чувствую необходимость постоянно проявлять себя. | | | |
| Есть моменты, когда я себе не нравлюсь. | | | |
| Я ожидаю большего от себя, чем от других. | | | |
| Я стараюсь не заводить новых дружеских и приятельских отношений, поскольку боюсь оказаться отверженным. | | | |
| Я стараюсь быть более самокритичным. | | | |
| Я опасаясь негативных последствий своих действий. | | | |
| Я сомневаюсь, что смогу достичь желаемого. | | | |
| Сравнивая себя с другими, я делаю выводы не в свою пользу. | | | |
| Я избегаю разногласий. | | | |
| Я думаю, что я неудачник. | | | |
| Я боюсь, что не смогу контролировать сложные ситуации. | | | |
| Я завидую более успешным людям. | | | |
| Я уделяю недостаточное внимание своему физическому и психическому самочувствию. | | | |

| | Всегда | Иногда | Никогда |
|--|--------|--------|---------|
| Я опасаюсь совершить глупость. Иногда мне удается почувствовать себя лучше на фоне потерь, понесенных другими людьми. | | | |

Вопросы:

1. Что такое организационные отношения?
2. Перечислите факторы, влияющие на организационные отношения.
3. Дайте определение на ваш взгляд, что такое карьера?
4. Попробуйте честно ответить на следующие вопросы:
5. Перечислите факторы влияющие на карьеру?
6. Современный взгляд на карьеру
7. Виды и характеристики целей жизни
8. Карьерные предпочтения по Холланду?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧА

по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»

Кейс 1: Деловая ситуация 1 «ПИК» в его карьере

В октябре 1998 г. генеральный директор и основной владелец ЗАО «ПИК» Михаил Нестеренко, неудовлетворенный неспособностью своего главного бухгалтера Марины Николаевой объяснить финансовую ситуацию на предприятии после августовского кризиса, окончательно принял решение пригласить в фирму финансового директора и, возможно, нового главного бухгалтера.

«ПИК» был создан в 1995 г. самим Михаилом. Для работы в компании он пригласил некоторых своих друзей, с которыми некогда учился вместе в питерском политехе и пересекался в разных жизненных ситуациях и на которых, как он полагал, можно вполне положиться.

В качестве стартового капитала Михаил использовал ту долю, которую получил, выйдя из бизнеса, как партнер Сергея Васильева. Причиной выхода была конфликтная ситуация в отношении стратегии развития фирмы. В связи с тем, что не удалось найти приемлемый вариант развития, акционеры решили разойтись каждый со своей долей.

Дела у Михаила в отличие от Сергея пошли в гору. Компания ЗАО «ПИК» стала холдингом с отдельными предприятиями, во главе которых стояли близкие Михаилу по духу люди. С основания фирмы и до осени 1998 г. главным бухгалтером была Марина Николаева, которая, как и другие ключевые руководители, прошла вместе с Михаилом через все испытания и те, что проходят главные бухгалтера российских фирм.

Авторитет Марины среди сотрудников фирмы, особенно бухгалтеров, был достаточно высок, и ее компетентность сомнений не вызывала. За время работы в компании Марине удалось поставить регулярный учет, обучить бухгалтеров международным стандартам учета, построить работу в бухгалтерии должным образом. Единственной проблемой Марины являлось то, что, будучи по своей натуре человеком последовательным и сильным, она требовала, чтобы перед ней всегда формулировали проблему предельно точно и для решения поставленной задачи она избирала наиболее верный путь.

Почти всегда ее выбор оправдывал себя, но, как правило, не был вполне понятен Михаилу. Однако вскоре обнаружилось, что Михаил и

Марина говорят об одних и тех же вещах, но на разных языках. Марина – образованный бухгалтер, кандидат экономических наук, лицензированный аудитор, а Михаил – типичный российский предприниматель с техническим образованием, который твердо убежден в том, что для успешного ведения бизнеса не обязательно иметь какое-то специальное образование. Более того, его раздражали «заумные» речи Марины и зачастую он испытывал желание иметь на месте Марины более покладистого человека, который понимал бы его так, как ему хотелось.

Развитие конфликта привело к тому, что Михаил, не поставив в известность директора по персоналу, начал поиски новых сотрудников: главного бухгалтера и финансового директора. В связи с тем, что сам он этим заниматься не мог, задание было поручено службе безопасности. Для Михаила было крайне важно, чтобы эти люди не допустили утечку информации о его кадровых планах. Через некоторое время начальник службы безопасности отрапортовал Михаилу о найденном главном бухгалтере и невозможности найти финансового директора, который бы отвечал скромным требованиям службы безопасности. Для поиска финансового директора было решено воспользоваться услугами рекрутингового агентства, и вскоре проблема была успешно решена.

Претендентом на должность главного бухгалтера оказалась знакомая Михаила, которой он доверял не меньше, чем менеджерам, с которыми он работал последние несколько лет. Наталья Левашова, так звали нового главного бухгалтера, приступила к исполнению своих обязанностей с 1 декабря 1998 г. одновременно с финансовым директором, должность которого занял Николай Слишко. Николай был совершенно новым для компании человеком, прежде ни с кем из ее сотрудников не пересекавшимся. Марину же уволили «по собственному желанию» с 15 декабря 1998 г., не предложив альтернативной работы в компании, полагая, что вряд ли она согласится на другую должность.

Времени на подготовку кадровых перестановок было катастрофически мало, и Михаил, естественно, не успел разработать требования к новым менеджерам, а в силу своей загруженности он поручил эту работу директору по персоналу. Единственное, что Михаил успел сообщить директору по персоналу, было сформулировано следующим образом: «В принципе, финансовый директор важнее главбуха, но Наталью мы в любом случае оставим в фирме и не будем назначать ей испытательного срока». На вопрос о профессиональных качествах Натальи прозвучал ответ: «Там все нормально – безопасность проверила».

Директор по персоналу не вполне уловил мысль Михаила, но решил в первую очередь разработать функциональные обязанности для новых работников, что, собственно, большого труда не составило. Марина Николаевна в свое время пришла в компанию со своей должностной инструкцией и тем самым избавила от необходимости проделывать эту работу для Натальи, а должностную инструкцию финансового директора он попросил Николая составить самостоятельно и отдать на утверждение

Михаилу.

Первые три месяца все шло просто замечательно. Оба новых работника входили в должность, не вдаваясь в детали того, кто что должен делать, просто у каждого была своя работа, но оба слышали, что финансовый директор по статусу выше главного бухгалтера.

Вскоре Николай разработал новую систему финансового планирования и контроля, внедрение которой требовало серьезных изменений в существующей системе учета. Подготовив свое предложение в письменном виде, он представил свои мысли Михаилу, которому идея понравилась, и новую систему было решено внедрять.

Наталье было предложено в течение трех дней ознакомиться с предлагаемыми нововведениями и высказать свои соображения относительно сроков изменения учетной системы и целесообразности предложений Николая. В принципе, предложения были вполне разумными и отвечали требованиям компании по построению более эффективной системы финансового контроля деятельности фирмы. Однако многое из того, о чем шла речь в предложениях Николая, было невыполнимо без изменений в учете, которые казались Наталье сложными, и она не решилась назвать сроки изменения учетной системы. Кроме того, ей показалось необоснованным игнорирование ее мнения при разработке нововведений. Вместо рецензии на предложения Слишко Наталья подготовила свой вариант системы планирования и контроля, в котором основные идеи были заимствованы у Николая, но были дополнены подробным описанием требуемых изменений в учетном процессе.

Ситуация осложнялась тем, что Наталья отказывалась подчиняться Николаю, так как, по ее мнению, имела на это полное право. («В моей должностной инструкции не написано, что я должна подчиняться финансовому директору».) Николай же, в свою очередь, полагал, что прав именно он, потому в его инструкции указано обратное, и отступать он не намерен. Причем в самой бухгалтерии уже шли изменения в соответствии с планом Натальи. Михаил на это смотрел спокойно, поскольку полагал, что если в основе предложений Натальи лежат мысли Николая, то после внедрения нововведений все уладится, само собой. Ведь в итоге все должны будут получить то, что им нужно. Михаилу не хотелось конфликтовать с Натальей, а на требования финансового директора разъяснить ситуацию он просил немного подождать, так как еще не решил.

Тем временем процесс затягивался. Рядовые бухгалтеры не успевали заниматься внедрением нововведений в учете, так как еще при Марине их рабочее время практически полностью было расписано и времени на что-то другое, кроме как на каждодневную рутину, не оставалось. Наталья не совсем понимала, почему у бухгалтеров не хватает времени на выполнение ее распоряжений, и потребовала от своих подчиненных уделять больше внимания ее последним распоряжениям. Как и следовало ожидать, результата это не принесло. Тем временем Николай ждал решения Михаила, который под разными предлогами уходил от окончательного разговора.

Поскольку, судя по отчетам, дела фирмы шли более чем успешно и все сотрудники (в том числе Николай и Наталья) получали значительные премии, то все стороны в той или иной мере терпели напряженную ситуацию.

Однако осенью 1999 г. Николай получил весьма заманчивое предложение от конкурирующей фирмы и написал заявление об уходе, которое незамедлительно передал Михаилу. Терять финансового директора Михаилу не хотелось, но в то же время он не представлял себе, как его удержать...

Задания к ситуации:

1. Какое место должно занимать в организации подразделение по управлению человеческими ресурсами и соответствовало ли этим требованиям положение кадровой службы ЗАО «ПИК»?

2. Какие существенные ошибки допустило руководство компании при принятии кадрового решения, найме главного бухгалтера и финансового директора?

3. Считаете ли вы возможным (если это необходимо) удержать Николая в компании, и если да, то как это сделать?

4. Какие действия должно предпринять руководство компании для избегания подобных ситуаций в будущем?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ

по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»

А. ЗАДАЧИ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1. Разработайте свое резюме. Резюме должно соответствовать определенным требованиям: оно должно быть кратким, но при этом максимально информативным, в нем не должно быть длинных предложений, пассивных форм. Ниже приведена примерная форма резюме (табл.1). Вы можете использовать шаблоны Интернета и учебно-методической литературы. Творческий подход приветствуется.

Таблица 1 - Структура резюме

| | |
|--|--|
| Ф.И.О., адрес, телефон | |
| Личные сведения | Возраст. Семейное положение |
| Цель | Опишите, на какую должность вы претендуете, ваши пожелания по поводу будущей работы |
| Образование в обратном хронологическом порядке | 19xx — 19xx гг. (укажите год выпуска) Факультет, основные дисциплины Укажите также любое дополнительное образование |
| Опыт работы в обратном хронологическом порядке | 19xx — 19xx гг. Название организации Должность, основные обязанности, укажите иностранные языки, которыми вы владеете, и уровень их знания |
| Навыки работы на компьютере | Укажите программное обеспечение, которым вы владеете |
| Дополнительные сведения | Наличие водительских прав Общественная деятельность |
| Интересы | |

Задача 2. Составьте объявление о текущей (по Вашему выбору) вакансии для организации.

Задача 3. Выберите организацию по типу деятельности (производство, образование, торговля и т.п.). Определите, какие виды адаптации сотрудников выходят на первый план в сложившейся экономической ситуации для данного типа организации? Какие факторы оказывают наибольшее влияние на адаптацию? Проранжируйте их. Для решения ситуации необходимо использовать данные рисунка 1 и метод попарных сравнений факторов.



Рисунок 1. Виды адаптации и факторы, на нее влияющие

Задача 4. Заполните в тетради таблицу 2. Определите, какие из приведенных методов могут быть применены на промышленном предприятии для решения задач: приобретение знаний; развитие способностей; изменение отношения. Ранжируйте данные методы по значимости. Аргументируйте свою позицию, отметив какие проблемы могут возникнуть в использовании данных методов.

Таблица 2 - Использование методов обучения

| № | Метод обучения | Приобретение знаний | Развитие работоспособностей | Изменение отношения |
|-----|---|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| 1. | Инструктаж | | | |
| 2. | Наставничество | | | |
| 3. | Консультирование | | | |
| 4. | «Сидя рядом» | | | |
| 5. | Менторский подход | | | |
| 6. | Демонстрация приемов работы | | | |
| 7. | Метод усложняющихся заданий | | | |
| 8. | Специальный подбор заданий | | | |
| 9. | «Оставление на произвол судьбы» | | | |
| 10. | Работа под руководством специалиста | | | |
| 11. | Ситуационный анализ | | | |
| 12. | Моделирование ситуаций | | | |
| 13. | Советы молодых специалистов | | | |
| 14. | Обзор обратной связи | | | |
| 15. | Круглые столы | | | |
| 16. | Дискуссии | | | |
| 17. | Участие в специальных проектах | | | |
| 18. | Рабочие группы | | | |
| 19. | «Мозговая атака» | | | |
| 20. | Учебные фильмы | | | |
| 21. | Экспериментирование | | | |
| 22. | Стажировки | | | |
| 23. | Участие в научно-практических конференциях | | | |
| 24. | Деловые игры | | | |
| 25. | Тренинги | | | |
| 26. | Дистанционное обучение | | | |
| 27. | Лекции | | | |
| 28. | Самостоятельное изучение специальной литературы | | | |

Задача 5. Зарубежный и отечественный опыт показал, что менеджера стимулируют 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.

Необходимо из вышеприведенных мотивов выбрать 10, которые, по Вашему мнению, являются наиболее важными для менеджера. Возможно предложение собственных мотиваторов. Далее следует проранжировать выбранные 10 мотивов — определить их приоритетность, отметить материальные и нематериальные мотивы, внутренние и внешние.

В. ЗАДАЧИ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1. Разработайте план привлечения персонала для промышленного предприятия. Определите все возможные источники, ранжируйте их по значимости, определите достоинства и недостатки каждого источника, а также возможные затраты.

Задача 2. Выберите один из подпроцессов бизнес-процесса «Управление персоналом», разработайте его схему (пример представлен на рисунке 2), опишите логику его выполнения и движение документооборота.

A12.2.4 Оценка персонала

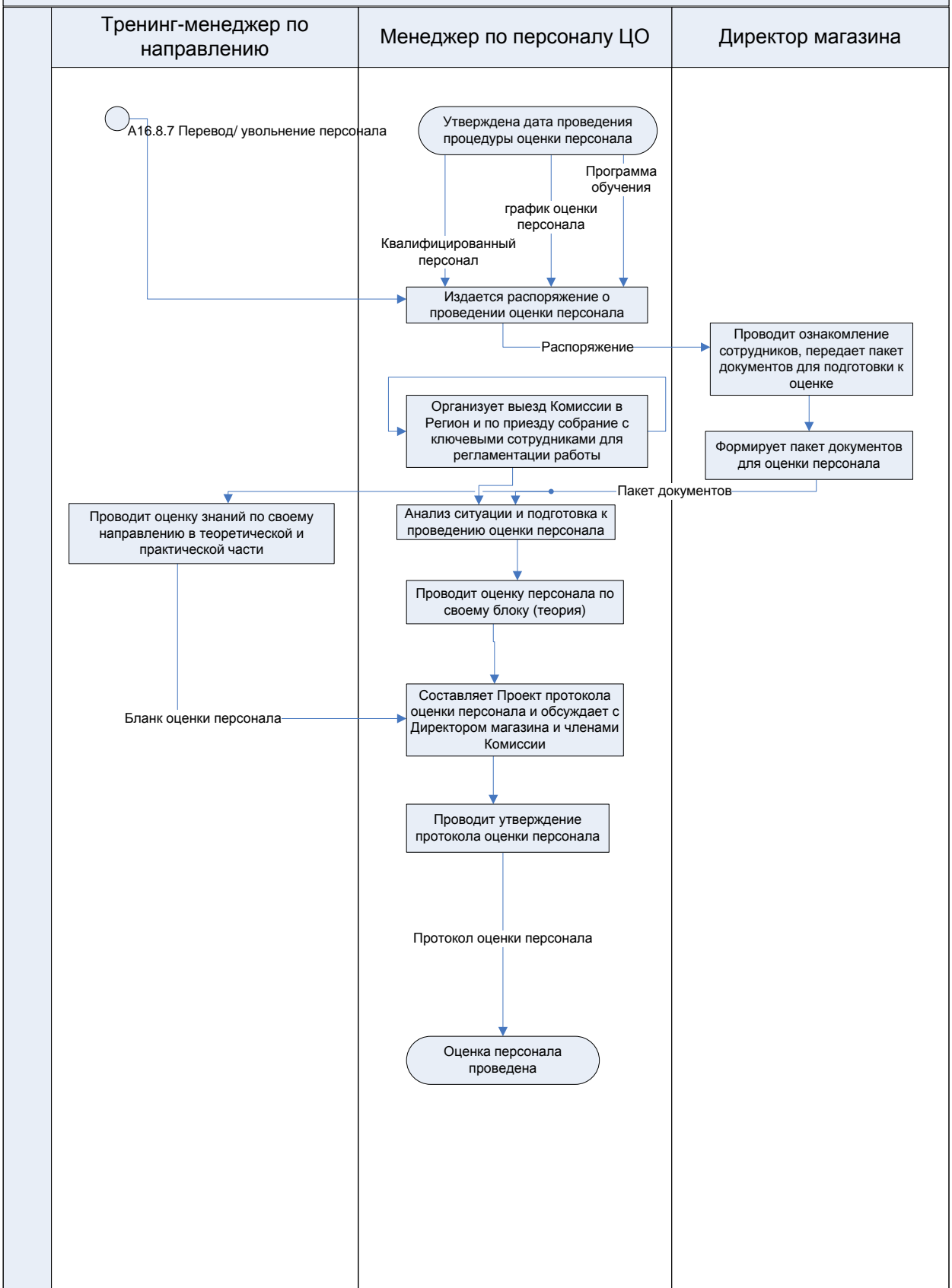


Рисунок 2. Пример описания бизнес-процесса в программном продукте «Бизнес-студии»

Задача 3. Выберите из группы 2 человека. Каждый из Вас претендует на должность директора по персоналу. Необходимо дать оценку качеств в баллах (по пятибалльной системе) каждому из претендентов на должность, выбрать из претендентов лучшего, определить средний балл по каждому из претендентов. Перенесите в тетрадь и заполните лист оценки деловых и личностных качеств (табл. 3). Постройте социограмму лидера и сделайте выводы.

Лист оценки деловых и личных качеств

| № | Оцениваемые качества | Баллы | | |
|----|--|-------|---|---|
| | | А | Б | В |
| 1 | 2 | | | |
| 1 | Принципиальность | | | |
| 2 | Чувство долга | | | |
| 3 | Принципиальный подход к делу | | | |
| 4 | Предприимчивость | | | |
| 5 | Воля | | | |
| 6 | Настойчивость | | | |
| 7 | Способность доводить дело до конца | | | |
| 8 | Требовательность к себе | | | |
| 9 | Требовательность к подчиненным | | | |
| 10 | Чувство ответственности | | | |
| 11 | Производительность труда | | | |
| 12 | Качество труда | | | |
| 13 | Решительность | | | |
| 14 | Энергичность | | | |
| 15 | Трудолюбие | | | |
| 16 | Способность создать сплоченный коллектив | | | |
| 17 | Добросовестность | | | |
| 18 | Дисциплинированность | | | |
| 19 | Способность поддерживать высокую дисциплину в коллективе | | | |
| 20 | Самостоятельность в принятии решения | | | |
| 21 | Забота о людях | | | |
| 22 | Инициатива | | | |
| 23 | Новаторство | | | |
| 24 | Опыт работы | | | |
| 25 | Знания в области техники и технологии | | | |
| 26 | Знания в области экономики | | | |
| 27 | Знания в области организации и управления | | | |
| 28 | Знания в области психологии | | | |
| 29 | Знания в области социологии | | | |
| 30 | Знания в области педагогики | | | |
| 31 | Конкретные знания в области выполняемой работы | | | |
| 32 | Общее образование | | | |
| 33 | Культурный уровень | | | |
| 34 | Отношение к повышению своей деловой квалификации | | | |
| 35 | Отношение к повышению квалификации подчиненных | | | |
| 36 | Здоровье | | | |
| 37 | Работоспособность | | | |
| 38 | Чувство собственного достоинства | | | |
| 39 | Справедливость | | | |
| 40 | Честность | | | |
| 41 | Самообладание и выдержка | | | |
| 42 | Способность находить выход из затруднительных | | | |

| № | Оцениваемые качества | Баллы | | |
|----|----------------------------|-------|---|---|
| | | А | Б | В |
| 1 | 2 | | | |
| | положений | | | |
| 43 | Коммуникабельность | | | |
| 44 | Моральная устойчивость | | | |
| 45 | Скромность | | | |
| 46 | Чувство юмора | | | |
| 47 | Авторитет как специалиста | | | |
| 48 | Авторитет как руководителя | | | |
| 49 | Авторитет как воспитателя | | | |
| 50 | Авторитет как человека | | | |

С. ЗАДАЧИ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

Задача 1. Разработайте логику, параметры и систему оценки эффективности управления персоналом по подпроцессам (подпроцесс выбирается согласно номеру по списку студента в журнале группы):

- 1) подбор персонала;
- 2) адаптация персонала;
- 3) оценка и аттестация персонала;
- 4) обучение и развитие персонала;
- 5) формирование кадрового резерва;
- 6) мотивация персонала;
- 7) увольнение персонала;
- 8) учет персонала;
- 9) управление изменениями;
- 10) внутренний PR;
- 11) регламентация деятельности;
- 12) управление проектами совершенствования системы управления персоналом;
- 13) расстановка персонала;
- 14) начисление заработной платы персонала;
- 15) планирование карьеры персонала;
- 16) стратегическое управление персоналом;
- 17) маркетинг персонала;
- 18) формирование корпоративной культуры;
- 19) бюджетирование управления персоналом;
- 20) контроллинг персонала;
- 21) организационное проектирование;
- 22) аудит персонала;
- 23) управление совещаниями, тайм-менеджмент компании;
- 24) управление конфликтами и стрессами;
- 25) организация и нормирование труда;
- 26) информационное обеспечение.

Критерии оценки эффективности работы служб управления персоналом (объективные и субъективные) могут быть сгруппированы следующим образом:

- собственно экономическая эффективность: показатели эффективности (отношение стоимости рабочей силы к полученному результату); стоимость оцениваемой программы на одного работника;

- показатели степени соответствия;

- степень удовлетворенности работников: удовлетворенность работников деятельностью службы (например, обучением, оплатой, премиальными, служебным продвижением); удовлетворенность работника своей работой;

- косвенные показатели эффективности работы служащих: текучесть кадров; абсентеизм (количество самовольных невыходов на работу); брак (например, из-за плохого качества сырья); частота заявок о переводе на другие работы; количество жалоб; безопасность труда и количество несчастных случаев. Разработка и внедрение организационных проектов совершенствования системы управления персоналом требует определенных инвестиций, поэтому при расчете экономической эффективности данных проектов следует пользоваться Методическими рекомендациями по оценке эффективности инвестиционных проектов и их отбору для финансирования.

Напишите эссе на тему «Актуальные проблемы управления персоналом». Остановитесь и исследуйте подробнее одну из проблем. Предложите методы ее решения.

Задача 2. Составьте свой личный жизненный план карьеры, отвечая на ниже приведенные вопросы.

1) Оценка жизненной ситуации

1.1. Работа

Имею ли я четкую картину о своей работе и ее целях? Помогает ли моя работа в достижении других жизненных целей? Каковы мои цели развития и продвижения по отношению к работе? Какую работу я хотел бы выполнять через пять лет? Есть ли у меня воодушевление и мотивация? Что является для меня мотивацией сейчас? Через пять лет? Каковы сильные и слабые стороны моей мотивации? Какие действия следует предпринять, чтобы моя работа в ближайшие годы отвечала моим личным потребностям?

1.2. Экономическое состояние

Каково мое экономическое положение? Есть ли у меня личный бюджет — каков он, придерживаюсь ли я его рамок? Какие меры я могу в случае необходимости применить для улучшения экономического положения?

1.3. Физическое состояние

Каково мое физическое состояние? На чем основана моя оценка (собственное представление, тесты и т.д.)? Бываю ли я регулярно на осмотрах у врача?

1.4. Социальное состояние — человеческие отношения

Искренне ли я интересуюсь мнением и точкой зрения других? Как я их учитываю? Интересуют ли меня чужие заботы и проблемы? Интересует ли

меня другое мнение? Навязываю ли я другим свои мысли и мнения? Умею ли я слушать? Умею ли я ценить людей, с которыми общаюсь? Как это проявляется на практике? Способствую ли я развитию людей, с которыми общаюсь? Как я поддерживаю дружеские отношения? Могу ли я развивать свои отношения обратной связи?

1.5. Психологическое состояние

Каково мое психическое состояние? На чем основана моя оценка (собственное представление, тесты, результаты медицинского обследования)? Какие стрессоры беспокоят меня в настоящее время? Не следует ли мне в настоящее время поменять работу? Какие стрессоры могут ожидать меня в ближайшем будущем? Не следует ли мне поменять образ жизни, круг общения, хобби? Нуждаюсь ли я в помощи психиатров?

1.6. Семейная жизнь

Имеются ли у меня условия для создания семьи? Следует ли завести еще одного ребенка? Уделяю ли я достаточно внимания родителям, жене, детям? Как лучше проводить досуг в кругу семьи? Куда поехать на отдых? Куда пойти учиться детям? Как помочь детям, имеющим свою семью?

2). Постановка личных конечных целей карьеры

2.1. Целями моей карьеры являются:

2.2. Моя карьера должна осуществляться до 20 __ г.

2.3. Какие факторы способствуют осуществлению моей карьеры? А какие препятствуют?

2.4. Каковы наиболее критические пункты в осуществлении моей карьеры? Что я могу сделать в этом плане?

2.5. Что мне нужно использовать для осуществления карьеры: время, деньги, здоровье и т.д.?

2.6. Готов ли я взять на вооружение эти факторы или мне нужно изменить свои цели?

3). Каков план мероприятий реализации карьеры (пример, табл. 4).

Таблица 4 - План мероприятий реализации карьеры

| Дня постижения поставленных жизненных целей мне нужно решить следующие частные задачи | Мероприятия | Время |
|---|-------------|-------|
| 3.1. В области развития служебной деятельности | | |
| 3.2. В области экономического состояния | | |
| 3.3. В области здоровья и физического воспитания | | |
| 3.4. В области социального взаимодействия, дружеских отношений и увлечений | | |
| 3.5. В области моральной мотивации и психологического состояния | | |
| 3.6. В области семейной жизни | | |

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»

1. Основные этапы эволюции теории управления персоналом.
2. Теория «человеческого капитала».
3. Теория самообучающейся организации.
4. Концепция управления человеческими ресурсами.
5. Концепция организационной культуры и ее значение для практики управления человеческими ресурсами.
6. Концепция командного менеджмента.
7. Концепция стратегического управления человеческими ресурсами.
8. Процессный подход в современном управлении человеческими ресурсами.
9. Практика управления человеческими ресурсами в ФРГ.
10. Особенности управления человеческими ресурсами в Великобритании.
11. Американская модель управления человеческими ресурсами.
12. Развитие управления персоналом в российских организациях в начале XXI века.
13. Роль Международной организации труда в развитии управления персоналом на современном этапе.
14. Государственная система управления трудовыми ресурсами в РФ.
15. Особенности управления персоналом в малом бизнесе.
16. Принципы и методы проектирования организационной структуры управления персоналом.
17. Информационное обеспечение системы управления персоналом.
18. Правовое обеспечение системы управления персоналом в организации.
19. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом в организации.
20. Делопроизводство в кадровой службе: нормативные требования и правила.
21. Японская модель управления персоналом и ее роль в развитии современного кадрового менеджмента.
22. Развитие стратегического управления персоналом в России: проблемы и перспективы.

23. Анализ факторов внешней среды, влияющих на стратегию управления человеческими ресурсами.

24. Анализ факторов внутренней среды в стратегическом управлении персоналом.

25. Основные этапы разработки стратегии управления человеческими ресурсами.

26. Новейшие технологии отбора кадров.

27. Характеристика методов отбора кадров.

28. Формы и методы привлечения персонала.

29. Правовые основы найма на работу.

30. Формирование кадрового резерва и методы работы с ним.

31. Управление служебно-профессиональным продвижением персонала.

32. HR-брендинг и его методы.

33. Профилактика текучести кадров на различных этапах трудовой адаптации.

34. Взаимосвязь стратегии развития организации и стратегии управления персоналом.

35. Управление корпоративной культурой и его методы.

36. Стадии жизненного цикла предприятия и их влияние на стратегию и тактику управления человеческими ресурсами.

37. Методы управления трудовой мотивацией персонала.

38. Опыт индустриального развитых стран в сфере управления трудовой мотивацией персонала.

39. Нематериальное стимулирование персонала, его формы и методы.

40. Пути совершенствования материального стимулирования персонала.

41. Высвобождение персонала: правовые, социальные и экономические аспекты.

42. Система мероприятий по высвобождению персонала.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации Текущая аттестация 1

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»

Решение кейса

Институт биохимической физики им. Н.М. Эмануэля РАН. Институт является самостоятельным научно-исследовательским учреждением, главная цель которого состоит в проведении фундаментальных исследований. Институт является некоммерческой организацией и может осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых он создан, и соответствующую этим целям.

Р.Лайкерտ утверждал, что «управление и другие организационные процессы должны обеспечивать максимальную вероятность того, что при всех взаимодействиях и всех взаимосвязях с организацией каждый ее член, обладающий собственным опытом, значимостью, ожиданиями, ощущает поддерживающий подход, вызывающий у него и помогающий ему сохранить чувство собственного достоинства и значимости». Жизнь нашего коллектива - подтверждение слов Р.Лайкерта.

Целью данной модели управления является обеспечение достаточного качества (инициативы, творчества), что можно отнести и к нашему Институту. Наша организация представляет собой социальную систему, важнейшим элементом которой является ее работник.

Структура Института, включая временные подразделения, разрабатывается директором и утверждается Ученым советом Института. Научными подразделениями Института являются: научно-исследовательские отделы, лаборатории, центры. В состав отделов входят научно-исследовательские лаборатории, центры и группы. Управление Институтом осуществляется директором на основе сочетания принципов административного управления и самоуправления научного и трудового коллективов.

В научный коллектив входят научные сотрудники, специалисты, руководители подразделений, осуществляющих научную и научно-

техническую деятельность, организующие использование ее результатов. Высшим органом научного коллектива Института является Ученый совет.

В трудовой коллектив входят все его работники - научные сотрудники, администрация, руководители научных, хозяйственных и иных подразделений, специалисты, технический и иной персонал. Высшим органом трудового коллектива является общее собрание (конференция) коллектива.

Институт возглавляет директор, утверждаемый Президиумом РАН. Директор выносит обсуждение важнейших вопросов деятельности Института на заседание дирекции Института. Членами дирекции являются заместители директора, ученый секретарь Института, главный бухгалтер, начальник отдела кадров, заведующие отделами, советники, назначаемые директором, председатель профсоюзного комитета Института.

Ученый совет Института является выборным органом, представляющим и гарантирующим права и интересы научного коллектива Института и отдельных его членов. Ученый совет является органом управления Института, определяет научную политику Института и относящиеся к ней приоритеты.

Ученый совет принимает решения об основных вопросах научной и научно-организационной деятельности Института, о структуре Института и ее изменениях. Для нашего Института скорее характерно управление при непосредственном участии сотрудников, чем власть над ними, что имеет большое значение для достижения высокого уровня мотивации. Сотрудники Института - это высококвалифицированный персонал, с большим потенциалом. И необходимо, поэтому, создать такие условия, при которых этот потенциал позволит людям быть готовыми принимать на себя дополнительную ответственность, вносить личный вклад в фундаментальные исследования.

Руководством Института выработаны методы удовлетворения потребностей высшего уровня. Сотрудники имеют такие задачи и работы, которые позволяют им находиться в постоянном общении друг с другом. Каждая лаборатория работает по определенной теме. Каждая лаборатория - это, как правило, единая команда. Заведующие лабораториями практически ежедневно совещаются со своими сотрудниками, решая текущие вопросы. А все это создает базу для удовлетворения социальных потребностей высших уровней. Руководство нашей организации стремится также к обеспечению эффективной обратной связи с результатами проводимых научных исследований. При проведении ежегодных конкурсов научных работ, руководство высоко оценивает и поощряет достигнутые результаты. Результаты конкурсов вывешиваются на доске объявлений. Проводятся награждения победителей. Руководители идут навстречу тем, кто высказывает желание продолжить свое обучение или повысить квалификацию. В большей степени, конечно, это относится не к научным подразделениям, а к службам. Но это тоже очень важный фактор в удовлетворении потребностей в уважении. Для удовлетворения же

потребностей в самовыражении необходимо всячески стараться определять и реализовывать потенциал каждого сотрудника. Руководство Института не боится поручать сложные задания, которые требуют полной отдачи. Важно также поощрять и развивать творческие способности подчиненных, особенно нужно быть внимательными к молодым работникам.

Руководство Института проявляет большую гибкость в принятии решений. Часто проводятся совещания с руководителями подразделений, которые в свою очередь обсуждают спорные вопросы в своих лабораториях. Каждый сотрудник вправе высказать свое мнение и внести конкретное предложение. Руководство стремится использовать такой стиль, при котором будут высокие качества трудовой жизни в организации.

Сотрудники нашего Института - это особенные люди, среди которых достаточно много работающих за «идею». Они обладают воображением, изобретательностью, творческими способностями. И нужно сделать так, чтобы эти качества правильно использовались в трудовом процессе. В настоящее время нет необходимости осуществлять постоянный контроль за выполнением поставленных задач. Каждая лаборатория в конце года сдает научный отчет, в котором фиксируются и полученные результаты, и печатные работы, и участие в выставках и конференциях. Каждая работа выигрывает от самоконтроля. Работа должна позволять работнику быть самому себе хозяином во время выполнения задания.

В Институте налицо и развитие инициативы, и причастности к общему делу. Руководство при принятии большинства решений прислушивается к мнению коллектива. В институте хороший морально- психологический климат. Инициатива сотрудников поддерживается администрацией.

Развиваются мотивационные системы: стремление к достижению поставленных задач (у большинства сотрудников), росту профессионализма, поскольку их потребности в статусе и признании удовлетворяются на более высоком уровне, они обладают внутренним импульсом к работе.

Материальные мотивации пока еще не достигли такого уровня, когда на первое место ставятся не деньги, а стажировки, призы, подарки и др. Но среди молодых сотрудников - об этом можно говорить. Но, к сожалению, средний возраст кандидатов наук нашего Института - 54 года, средний возраст научных работников без степени - 42 года. Научные работники в возрасте до 35 лет составляют 20% всей численности. Поэтому, большое внимание необходимо уделять омоложению состава. Руководство в этом направлении проводит очень большую работу. В настоящее время в Институте обучается в аспирантуре 33 человека. Их привлекают также к работе в организации. Аспиранты принимают активное участие в проведении научных конференций. В этом году планируется проведение международной конференции молодых специалистов.

Ощущается стремление «старожилов» передать свои знания и опыт молодым сотрудникам. При утверждении нормативной численности (485 единиц) Президиумом РАН Институту удалось добиться выделения дополнительных 10 единиц для зачисления молодых научных работников.

Финансовые средства Института формируются из средств федерального бюджета, выделяемых Институту в порядке, устанавливаемом Президиумом РАН, а также из средств, поступающих в качестве целевого финансирования исследований, выполняемых по федеральным программам РФ и грантам государственных научных фондов, грантов и субсидий международных и иностранных некоммерческих организаций и фондов, средств, поступающих от заказчиков (в том числе зарубежных) на выполнение работ по договорам (контрактам), на производство научной продукции (работ, услуг), доходов от предусмотренной Уставом Института предпринимательской деятельности, добровольных пожертвований и взносов и иных, не запрещенных законом источников. Если рассматривать жизненный цикл организации (по показателям финансирования Института), то можно сказать, что она находится в устойчивой фазе. Но нужно уделять больше внимания предпринимательской деятельности, развивать свой «бизнес». Пока в общем объеме финансирования организации преобладает базовое бюджетное финансирование (бюджет РАН). Необходимо стремиться к росту дополнительных источников финансирования.

В связи с этим возникает необходимость развития у наших сотрудников новых групп способностей. Руководителю важно направить силы и выбрать систему поддержки и развития мотиваций предпринимательской деятельности, которая характеризуется повышенным риском.

Поэтому, уровень полученной (за короткое время) прибыли должен быть высок, чтобы мотивировать сотрудников начать свое дело, начать внедрение своих разработок. Это даст людям возможность реализовать собственные амбиции, возможность самореализации вообще.

Одной из первоочередных задач также является создание в Институте центра коммерциализации научных разработок, развитие инновационной деятельности и инновационной инфраструктуры. Необходимо стремиться к сокращению разрыва между научной идеей и прибылью организации.

Институт биохимической физики им. Н.М.Эмануэля РАН (ИБХФ РАН) – авторитетное научное учреждение в системе Российской академии наук. Институт был создан в 1994 г. с целью развития фундаментальных исследований физической сущности химических процессов в биологических и молекулярно-организованных системах. В Институте работают 500 сотрудников, в состав Института входит 5 отделов, объединяющих 50 лабораторий и научных групп.

Создание службы коммерциализации в Институте, с одной стороны, - назревшая необходимость, с другой стороны, вынужденный шаг в развитии российской науки в современных условиях.

Поскольку фундаментальные исследования все менее и менее востребованы в современной российской действительности, прикладное значение научных разработок приобретает решающее значение. Это значение - и в смысле дальнейшего развития науки, и в смысле дальнейшего выживания ученых, решивших остаться в науке.

Но ученые советского периода - это отличные научные работники, но никак не бизнесмены. Жизнь заставляет их приспосабливаться к существующей действительности и, вопреки здравому смыслу, приобретать навыки бизнес-человека. Но каждый должен заниматься своим делом. Ученый не может одновременно совершать научные открытия и превращать их в деньги. Поэтому в современных условиях назрела необходимость создания специальной службы в рамках научно-исследовательских институтов, которая специализировалась бы на продвижении научных разработок в производство.

Эта проблема в последние год-два встала и перед нашим Институтом. Научный потенциал ИБХФ РАН (как и многих академических институтов) огромен. Дать ему выход, реализовать его (пусть даже не на 100 %) - вот задача создаваемой службы коммерциализации. Выход на практику, на производство - единственная возможность выживания чисто научного учреждения в данных условиях.

Служба коммерциализации предполагает работу по продолжению цепочки «идея - НИР - НИОКР - опытное производство - производство».

В данный момент такой структуры в Институте не существует. Но есть все предпосылки для ее создания. Коллектив из 5 человек готов объединиться для организации такой структуры. В этом коллективе есть лидер, который способен возглавить команду людей, имеющих отношение к материализации научных идей. Коллектив работает около года, поэтому пока рано говорить о команде (как ее понимают в менеджменте), но тенденция к общности, пониманию целей, активной работе с самого начала присутствует в коллективе.

Стиль руководства в создаваемой службе коммерциализации - демократический. Руководитель прислушивается к мнению подчиненных, у него работает обратная связь с сотрудниками. Он принимает решения, привлекая подчиненных к этому решению. Руководитель ценит психологический климат в коллективе, стремится его не нарушать. Сотрудники не ощущают давления сверху, могут принимать самостоятельные решения, не опасаясь запретов.

Каждый член команды действует, с одной стороны, самостоятельно, сообразно своему опыту, знаниям, интуиции. С другой стороны, прислушивается к «голосу» руководителя, и не только прислушивается, но корректирует свои решения с учетом конструктивных замечаний. В коллективе доминирует комфортная психологическая атмосфера. Но это не означает панибратства и постоянных чаепитий. Просто создается климат, способствующий проявлению индивидуальных способностей каждого сотрудника. Нет диктатуры руководителя, есть поддержка руководителя в выполнении сотрудниками заданий.

Руководитель создаваемой в Институте службы коммерциализации при управлении сотрудниками придерживается принципов (в силу своего характера): не делай другим того, чего не хочешь, чтобы делали тебе; жизнь может идти очень неровно, но отношение к ней должно быть ровным,

воспринимай жизненные ситуации философски; никогда не обманывай, всегда называй вещи своими именами, всегда адекватно реагируй и отображай ситуацию.

Руководитель поддерживает и помогает своим сотрудникам при выполнении ими работы. При этом у сотрудников создается ощущение соучастия, сопричастности к деятельности Института. Соответственно, возникает и развивается мотивационная система. По моему мнению, при создании службы коммерциализации существует три группы людей в Институте, для которых существуют различные мотивации. Одна группа - это дирекция Института. Она заинтересована в создании и функционировании службы коммерциализации, как отдельной структуры, в силу сложившейся ситуации в науке. Поскольку у дирекции существует множество своих проблем, то почему бы не переложить одну из этих проблем на новую структуру.

Вторая группа заинтересованных лиц - это сами научные сотрудники. Здесь может возникать несколько мотиваций: физические потребности, т.е. хочу получать хорошие деньги; признание и самоутверждение (возможность пройти от идеи до реализации); самореализация.

Третья группа - собственно сама служба коммерциализации. Здесь мотивация сотрудников к труду больше определяется потребностью в статусе и признании, поскольку в академическом институте зарплата таких работников невысока, т.е. материальная мотивация практически полностью отсутствует. Таким образом, у сотрудников пробуждаются внутренние импульсы к работе. Но это возможно в том случае, если в семье сотрудника кто-то зарабатывает деньги. Иначе все мысли человека будут лишь о «добывании себе на пропитание». Да, это интересная работа, она может принести моральное удовлетворение, но на первом этапе создания и развития такой структуры сотрудник материально не будет удовлетворен. Если удастся развить деятельность этой службы, то в перспективе возможна и материальная мотивация сотрудников, но это не означает, что нематериальная мотивация уйдет на второй план. На первом этапе создания службы коммерциализации главная мотивация - это «идея», возможность попробовать себя в новых условиях не как научный сотрудник, а как деловой партнер.

Создание структуры, занимающейся коммерческой реализацией научных проектов, в рамках устоявшегося менталитета академического института дело весьма непростое. Тем более, когда такая структура создается из сотрудников данного института. Консерватизм мышления, приверженность сложившимся стереотипам могут создать достаточные препятствия в деятельности такой службы. Но у сотрудников есть желание работать в такой структуре, есть понимание стратегических целей, есть опыт научной работы, т.е. есть совокупное понимание идеи создания и функционирования такой службы.

Общий порядок выполнения задания:

1. Описать особенности бизнес-среды и перспективы развития описанной в кейсе организации.

2. Оценить сильные и слабые стороны организации и ее системы управления персоналом, выделив количественные и качественные показатели. Выбрать стратегию, наиболее пригодную для организации в сложившихся условиях.

3. Определить проблемы в области управления людьми в данной организации. Определить их влияние на модель организационного поведения.

4. Предложить свой вариант изменения модели организационного поведения и обосновать свой выбор.

5. Указать возможные результаты и последствия (позитивные и негативные) для организации при изменении модели организационного поведения.

6. Указать пути перевода одной модели (существующей на сегодняшний день) в другую (будущую).

Критерии оценки:

Студент аттестован, если точно и аргументированно ответил на все вопросы кейса.

Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»

Решение кейса «Один день из жизни топ-менеджера»

Владимира Леонидовича Смирнова разбудил яркий луч апрельского солнца за пять минут до того, как это должен был сделать будильник. Владимир энергично покинул кровать, принял душ, позавтракал и уже через 25 минут сидел за рулем служебного «Мерседеса». Справа от него сидел его водитель-охранник. Владимир закурил и, утопив педаль в пол, помчался на работу, хотя спешить ему, собственно, было совсем не обязательно. Уже 3 года Смирнов возглавлял фирму ЗАО «Пром-Трейд», которая занималась комплектацией промышленных предприятий во всех регионах России. Компания развивалась из года в год и была куплена Владимиром после кризиса 1998 г. Таким образом, Владимир Леонидович был не только ее генеральным директором, но и единственным акционером.

В свои 35 лет он привык быстро принимать решения, что помогло ему сколотить состояние в сфере производства и торговли спиртными напитками, игрой на бирже ценными бумагами и на реализации нефтепродуктов. Кризис помог Владимиру приумножить капитал, но он решил больше не рисковать и в начале 1999 г. выкупил контрольный пакет акций ЗАО «Пром-Трейд». Смирнова вполне устраивала компания, которая за 5 лет существования смогла добиться лидирующего положения на рынке, а первые успехи и нежелание согласовывать ни с кем свои решения в дальнейшем подвигли Владимира к единоличному обладанию компанией.

И вот наш герой уже в своем просторном кабинете пьет традиционный утренний кофе, изучает свежие газеты и анализирует распорядок дня. По дороге на работу Владимир назначил пару важных встреч с потенциальными клиентами и теперь давал указание секретарю о переносе еженедельных совещаний по финансовым и сбытовым вопросам, хотя в приемной уже начали собираться участники одного из них. На осторожное замечание секретаря Владимир заявил, что после встречи хотел бы видеть только главного бухгалтера и финансового директора, а остальные могут заниматься своими

делами. Для себя он отметил нерадивость секретаря и необходимость переговорить по этому поводу с директором по персоналу.

Встреча с клиентами прошла успешно. Владимир умел убеждать людей и был хорошим продавцом. Дальнейшее ведение контракта он поручил самому продвинутому менеджеру по сбыту и хорошему приятелю - Андрею Быстрову. Правда, Андрей попытался напомнить о своей перегруженности и планах уйти в отпуск на следующей неделе. Быстров планировал поездку с семьей в Египет еще в декабре, в период согласования графика отпусков на следующий год. Это должен был быть его первый отпуск за три года работы в «Пром-Трейде». Владимир не мог не отпустить Андрея, хотя понимал, что поручить эту работу некому.

Владимир вызвал к себе директора по сбыту, который возглавлял его со дня основания компании, - Александра Ивановича Божко, непосредственного руководителя Андрея. Ранее Божко возглавлял небольшое производство в составе крупнейшего завода, где у него в подчинении было более 150 человек. Александр Иванович неплохо разбирался в потребностях промышленного предприятия и владел искусством продаж. Заменить Божко у Владимира Смирнова не поднималась рука, хотя бы потому, что менять было некем. Да и мешал он не сильно.

Вот и сейчас, в который раз, Божко затруднился с решением о выполнении нового заказа. В последнее время продажи компании росли из квартала в квартал, и все менеджеры были достаточно загружены. Но показывать это Владимиру он не стал. Вернувшись в кабинет, Александр Иванович вызвал по телефону своего инициативного подчиненного и назначил его ответственным за новый заказ. Когда же подчиненный попытался уточнить детали и сроки выполнения заказа, это закончилось криком со стороны Божко и менеджеру ничего не оставалось, как немедленно приступить к выполнению задания.

А в это время в кабинете Смирнова уже сидели Дмитрий Самсонов, главный бухгалтер, и Георгий Михайлович Мерман, финансовый директор «Пром-Трейда». Смирнов уважал этих людей, так как они отвечали за деньги компании. Георгий Михайлович Мерман был прирожденным финансистом и, несмотря на возраст, в свои 69 лет успешно справлялся с обязанностями. Владимир мог спокойно заниматься общим руководством компанией и перспективным развитием, так как все финансовые вопросы Георгий Михайлович брал на себя. Дмитрий, как главный бухгалтер, полностью отвечал интересам Смирнова, который переманил его из другой компании. За полтора года работы Дмитрий полностью оправдал надежды Смирнова, однако в последнее время Владимир подметил определенную напряженность в отношениях с Дмитрием.

Выслушав доклад Мермана о текущей ситуации в фирме и анализ работы по результатам 2001 г., Смирнов затронул свою излюбленную тему - сокращение расходов на бухгалтерию. До прихода в «Пром-Трейд» Владимир полагал, что единственной функцией бухгалтерии является ведение налогового учета. Тем более, что Божко на общих собраниях постоянно отмечал возрастание

сложностей в общении с бухгалтерией, непрерывно требующей от его менеджеров каких-то документов, в то время как им некогда выполнять свою основную работу. Аргументы Самсонова о возросшей загруженности бухгалтеров в связи с увеличением оборотов и количества контрагентов Владимир не принимал. Какой может быть рост загруженности, если прибыль снижается? Смирнов сам оборвал начатый им разговор и заявил, что совещание закончено. Георгий Михайлович был достаточно опытным и мудрым, чтобы не вступать в бесперспективный спор...

Дмитрий вышел из кабинета первым. В который раз приходилось доказывать начальству элементарные вещи. Но с каждым разом ему все меньше хотелось делать это. По пути в свой кабинет он вспомнил об обещаниях Смирнова при приеме на работу: месячное вознаграждение в размере \$2 тыс., служебный автомобиль и решение вопроса обучения сына. Однажды, напомнив о договоренностях, он не был услышан Смирновым, а будучи человеком скромным, решил про себя больше эти вопросы не поднимать. Усевшись в свое кресло, Дмитрий в очередной раз достал из стола написанное месяц назад заявление об увольнении и опять положил его обратно. Сегодня у него слишком много работы, чтобы думать об этом серьезно.

Да и Смирнову некогда вспоминать о каких-то там обещаниях. Он считал своей главной задачей развитие компании, поиск новых клиентов, разработку новых продуктов. С клиентами у него вроде бы получалось, а вот с продуктами все обстояло значительно сложнее. Он уже неоднократно делился соображениями с Божко и с Мерманом, но никакой практической отдачи и встречных идей не было. Владимир понимал, что предстоит поиск новых сотрудников для осуществления его замыслов, и поставил себе на заметку очередной вопрос к директору по персоналу.

Свободный час до обеда Владимир использовал для занятий спортом. Два раза в неделю он играл в теннис со своими клиентами. Вот и сегодня игра удалась, и Владимир в раздевалке завел разговор о новых условиях контракта, предложив вернуться к их обсуждению в офисе.

Обед Смирнова прошел в корпоративной столовой, куда он вернулся после тенниса. За обедом Владимиру удалось решить пару оперативных вопросов с начальниками отделов. Конечно, он может пообедать и в отдельном зале, но все же он предпочитал просто подсаживаться к своим подчиненным и «работать» даже во время обеда, изучая тем самым проблемы компании «снизу».

Смирнов не любил работать после обеда. Большую часть времени уделял прессе и разборке корреспонденции. Очередной раз зазвонил телефон, и Игорь Мягков уточнил, когда можно зайти переговорить. Владимир попросил сделать это через 20 минут и продолжил чтение полученных по электронной почте сообщений.

Игорь Мягков, сотрудник с высшим медицинским образованием, полтора года руководил службой персонала компании. В компанию «Пром-Трейд» Игорь пришел после перестройки и несколько лет возглавлял один из отделов. Прочувшись два года в бизнес-школе, он так и не получил

диплома МВА, но зато четко усвоил возрастающую роль управления человеческими ресурсами в российских компаниях и решил на этом построить свою карьеру. А тут в компанию пришел новый собственник и генеральный директор - Владимир Смирнов. Мягков, используя свой шанс, убедил новоиспеченного генерального директора в необходимости назначить его директором по персоналу и только сейчас начал осознавать, какую ответственность он на себя взвалил. В свою очередь, Смирнов был вполне доволен Игорем, так как директор по персоналу был его союзником, он соглашался со всеми его идеями и даже иногда выдавал их за свои.

Смирнов, закончив с почтой, вызвал Мягкова для обсуждения с ним необходимости заменить секретаря, в очередной раз формулируя свои требования. В голосе Владимира Леонидовича сквозило некоторое раздражение, вызванное тем, что уже четвертый раз за время его работы в «Пром-Трейде» приходится менять секретаря. Мягков сразу согласился с шефом и доложил о том, что уже начал поиск замены. Собеседники плавно перешли к вопросу потребностей в персонале для осуществления планов Смирнова по развитию компании и внедрению новых услуг. Донеся до Мягкова ключевые моменты, Владимир попросил дополнительно согласовать их с Самсоновым и Божко и лишь потом приступить к действиям.

Отметив указания руководителя у себя в тайм-менеджере, Мягков вдруг вспомнил о разговоре месячной давности со Смирновым относительно жалоб клиентов и проблем взаимодействия между сотрудниками компании. Тогда, проанализировав ситуацию в компании, Владимир Леонидович поручил Мягкову подготовить документ, регламентирующий взаимоотношения между сотрудниками и клиентами. Игорь уже две недели назад подготовил проект этого документа, немного переработав полученный от партнеров образец, но забыл взять его на сегодняшнюю встречу. Немного подумал и решил вернуться с указанным документом в кабинет Смирнова. Владимир в это время уже обсуждал по телефону свои планы на вечер, что дало Игорю время не только отдышаться, но и собраться с мыслями. Вернувшись к беседе, Смирнов получил от Мягкова документ следующего содержания:

Правила деловой этики компании «Пром-Трейд»

1. Общие правила

Мы все осознаем, что каждый сотрудник прежде всего - личность и член коллектива, и в этом мы видим наше преимущество, поэтому у нас принято уважительное и терпимое отношение друг к другу и к чужому мнению независимо от должности и функциональных обязанностей. Мы избегаем излишней фамильярности в отношениях, следим за своей речью и обращаемся друг к другу на совещаниях и во время переговоров с клиентами только на ВЫ. Все это позволяет нам избежать конфликтных ситуаций, создать здоровую рабочую атмосферу, необходимую для решения стоящих перед нами задач любой сложности.

2. Прием клиентов и партнеров в офисах и представительствах

Мы уважаем наших клиентов и партнеров и дорожим их временем. Для того чтобы клиенты в это верили, чувствовали себя комфортно и воспринимали нас как деловых партнеров, мы строго выполняем следующие правила.

- Мы заранее информируем о предполагаемых переговорах офис-менеджера (по необходимости) и в обязательном порядке своего непосредственного руководителя, согласовываем с ним цели и задачи и определяем протокольный уровень.

- В соответствии с запланированным протокольным уровнем и составом участников переговоры проводятся в комнате переговоров, кафе или на рабочих местах либо по решению руководства вне стен Компании.

Во время переговоров мы никогда не обсуждаем по телефону или с коллегами коммерческие или производственные темы, не имеющие отношения к повестке дня. При возникновении экстренных производственных проблем текущего характера мы извиняемся и покидаем на короткое время помещение для переговоров. Мобильные телефоны на время запланированных и важных переговоров должны быть отключены.

- Мы никогда, кроме экстренных случаев, не отвлекаем участников переговорного процесса, даже если они являются нашими подчиненными.

- В случае же необходимости обратиться к сотруднику Компании во время переговоров мы обращаемся к нему по имени и отчеству.

3. Информационная этика

У нас запрещено обсуждение и распространение непроверенной информации и слухов в отношении деятельности Компании. Это наносит ущерб нашей репутации, порождает подозрительность и неуверенность в действиях сотрудников. Чтобы избежать этого, мы не стесняемся задавать вопросы своим руководителям и другим лицам, обладающим квалификацией и знаниями. Каждый руководитель будет только приветствовать такую инициативу и обязан ответить на вопросы в пределах своей компетенции. Мы все - участники единой информационной системы и не должны заражать ее вирусами подозрительности и сплетен, и даже в сложных ситуациях своей выдержкой и спокойствием помогаем своей Компании и - тем самым себе.

У нас не принято устанавливать приемные часы у руководства. Поэтому мы можем обратиться по любому вопросу, в том числе и по личному, к любому руководителю вплоть до генерального директора в течение рабочего дня. Для обращения к генеральному директору необходимо предварительно записаться на прием у секретаря.

4. Интересы в деятельности других организаций

Требования современной конкурентной борьбы не допускают наличия у наших сотрудников и их ближайших родственников финансовых или имущественных интересов в любой конкурирующей компании, а если данные интересы существуют в фирмах-поставщиках и заказчиках (партнерских и клиентских фирм), с которыми у Компании имеются какие-либо взаимоотношения, то сотрудник должен сообщить о данных фактах своему руководству. Утаивание такой информации может привести к определенным

выводам и однозначным последствиям для утаившего.

5. Использование служебного положения

В Компании не допускается использовать в собственных целях или в интересах третьих лиц служебное положение, служебную информацию, накопленную в ходе деятельности Компании, а также любые материалы, связанные с существующей и планируемой деятельностью Компании.

6. Ответственность

Данные Правила являются неотъемлемой частью нашей Компании, поэтому нарушение этих норм и правил говорит о неуважении не только к Компании, но и ко всем ее сотрудникам. Если эти нарушения расцениваются как невыполнение условий контракта, то в этих случаях к сотруднику применяются административные санкции вплоть до увольнения.

Смирнов, обстоятельно ознакомившись с документом, молча подписал его, поблагодарил Мягкова за работу и возложил на него контроль за исполнением разработанных правил. В течение следующего дня Мягков должен был разослать эти правила всем сотрудникам по электронной почте и разъяснить некоторые моменты.

Смирнов посмотрел на часы и еще раз поблагодарил Мягкова за работу. Попрощавшись с ним, Владимир собрал портфель и покинул свой кабинет. Проходя мимо секретаря, он сообщил, что уже не вернется в офис, и через минуту сидел за рулем своего автомобиля. Рабочий день Смирнова на сегодня был закончен, и он спешил на учебу. Владимир Леонидович уже третий месяц занимался в местной бизнес-школе и чувствовал, что начинает лучше понимать проблемы, встающие перед его компанией.

Задание

1. Оцените стиль управления человеческими ресурсами в компании «Пром-Трейд», уровень менеджмента и ключевые проблемы в системе управления персоналом.

2. Какие ошибки допустил Смирнов за время руководства ЗАО «Пром-Трейд»?

3. Проанализируйте альтернативы развития ситуации. С какими проблемами в области управления человеческими ресурсами придется столкнуться компании «Пром-Трейд» в ближайшей перспективе? Возможно ли их предотвратить и как это следует сделать?

4. Сформируйте предложения и рекомендации

5. Разработайте план действий

Критерии оценки:

Студент аттестован, если точно и аргументированно ответил на все вопросы.