

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ»

Контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа № 1

Тема: «Принципы и методы управления человеческими ресурсами»

1. К какой группе принципов (1 группа – принципы формирования системы управления персоналом; 2 группа – принципы функционирования системы управления персоналом) относятся следующие принципы.....

2. Дайте определение следующего принципа.....

3. К какой группе методов, анализа и проектирования системы управления человеческими ресурсами (1 группа – методы обследования; 2 группа – методы анализа; 3 группа – методы формирования; 4 группа – методы обоснования; 5 группа – методы внедрения) относятся следующие методы.....

4. Дайте понятие следующего метода....

(Принципы и методы могут предлагаться преподавателем разные)

Контрольная работа № 2

Тема: «Кадровая политика»

1. Дать понятие следующему типу кадровой политики (изложить содержание данного типа кадровой политики своими словами):

- активная кадровая политика
- реактивная кадровая политика
- пассивная кадровая политика
- превентивная кадровая политика

2. Сравнить реализацию следующего кадрового процесса при открытой и закрытой кадровой политике организации:

- продвижение персонала
- мотивация персонала
- набор персонала
- обучение персонала

3. Описать особенности стратегии управления персоналом при следующей стратегии развития организации:

- стратегия динамического роста
- стратегия резкого изменения курса
- стратегия ликвидации

- стратегия прибыли (ограниченного роста, на стадии зрелости)

Контрольная работа № 3 **Тема: «Маркетинг персонала»**

1. Дайте понятие:

- маркетинга персонала в широком смысле (первый принцип рассмотрения деятельности по маркетингу персонала)
- маркетинга персонала в узком смысле (второй принцип рассмотрения деятельности по маркетингу персонала)
- цели и задач маркетинга персонала

2. Назовите:

- факторы внешней среды, которые анализируются при разработке мероприятий по персонал-маркетингу
- факторы внутренней среды, которые анализируются при разработке мероприятий по персонал-маркетингу
- основные источники информации, которые используют в работе по персонал-маркетингу

3. Какие затраты в деятельности по маркетингу персонала относятся к:

- внешним единовременным
- внутренним единовременным
- внешним текущим

4. Укажите, что относится к:

- внешним пассивным путям покрытия потребности в персонале
- внешним активным путям покрытия потребности в персонале
- внутренним путям покрытия потребности в персонале

Методические указания для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	5
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ	5
КАДРОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ.....	6
<i>Оперативный план работы с персоналом</i>	<i>7</i>
<i>Источники привлечения персонала.....</i>	<i>9</i>
ПОДБОР И ОТБОР ПЕРСОНАЛА.....	11
<i>Предварительная работа при подборе персонала.....</i>	<i>11</i>
<i>Методы привлечения персонала</i>	<i>11</i>
<i>Отбор персонала</i>	<i>13</i>
ТРУДОВАЯ АДАПТАЦИЯ.....	14
МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА.....	15
<i>Теории мотивации.....</i>	<i>15</i>

<i>Методы мотивации</i>	16
ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА	17
ДЕЛОВАЯ ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА	20
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВОЙ КАРЬЕРОЙ	23
<i>Типовые модели карьеры</i>	24
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	29
ОБРАЗЕЦ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ	29
ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ РЕЗЮМЕ	31
ЗАДАНИЯ ПО ВАРИАНТАМ	34
<i>Контрольные вопросы для 1 варианта</i>	34
<i>Контрольные вопросы для 2 варианта</i>	36
<i>Контрольные вопросы для 3 варианта</i>	37
<i>Контрольные вопросы для 4 варианта</i>	39
ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ	41
ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1 тема: «Концепция управления человеческими ресурсами»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
2 тема: «Принципы и методы управления персоналом»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
3 тема: «Цели, функции и организационная структура службы управления персоналом»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
4 тема: «Кадровое планирование»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
5 тема: «Маркетинг персонала»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
6 тема: «Наем и отбор персонала»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
7 тема: «ПрофорIENTATION и трудовая адаптация персонала»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
8 тема: «Деловая оценка персонала»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
9 тема: «Обучение персонала»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
10 тема: «Мотивация»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
11 тема: «Управление карьерой»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
12 тема: «Высвобождение персонала»	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
ЛИТЕРАТУРА	42
ОСНОВНАЯ	42
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ	42
INTERNET-РЕСУРСЫ	45

ВВЕДЕНИЕ

Основной целью выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения является проверка знаний, приобретенных студентом при самостоятельном изучении основных разделов учебного курса. Также, выполнение контрольной работы должно способствовать формированию навыков решения кадровых вопросов и применению полученных знаний к конкретным жизненным ситуациям.

Контрольная работа состоит из составления резюме на автора контрольной работы и ответов на теоретические вопросы и практические ситуации.

В данных методических указаниях приведены: пример ответа на практическую ситуацию, основные правила составления резюме, задания для выполнения контрольной работы по вариантам, примерный перечень контрольных вопросов, примерный перечень тестовых заданий и список рекомендуемой литературы.

При составлении резюме студенту следует предположить, что имеется вакансия на должность его непосредственного начальника, которую он и хотел бы занять. Тип резюме может быть выбран любой по желанию студента.

Для ответа на контрольные вопросы вариант выбирается в соответствии с начальной буквой фамилии студента.

А – Е – 1 вариант,

Ж – Л – 2 вариант,

М – Р – 3 вариант,

С – Я – 4 вариант.

Ответ на теоретический вопрос должен быть изложен в виде анализа теории по данной проблеме.

При решении задачи, прежде всего, необходимо уяснить содержание задачи, сущность возникшего вопроса и обстоятельства дела. Если для решения задачи в ее условиях недостаточно исходных данных необходимо рассмотреть альтернативные варианты. Все содержащиеся в решении выводы должны быть обоснованы ссылками на использованную литературу. Даже правильное, но недостаточно обоснованное решение не может считаться удовлетворительным.

Кроме того, учитывая, что законодательство может претерпевать изменения, при использовании того или иного нормативного акта необходимо убедиться в том, что перед Вами действующая редакция.

Контрольная работа может быть отправлена на проверку по электронной почте по адресу: sapeginasg@yandex.ru.

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Система управления человеческими ресурсами

Управление человеческими ресурсами – вид управленческой деятельности, направленной на формирование необходимого кадрового состава и поддержание его в наиболее эффективном состоянии для реализации целей организации.

Управление человеческими ресурсами системная деятельность. **Основная цель** системы управления человеческими ресурсами можно определить как: *обеспечение кадрами, организация их эффективного использования, профессионального и социального развития.*

Любая система состоит из множества элементов. Система управления человеческими ресурсами включает девять основных подсистем, каждая из которых выполняет свои определенные функции (или элементы управленческой деятельности). Ниже представлены основные подсистемы системы управления человеческими ресурсами и функции каждой подсистемы.

1. Подсистема условий труда:

- соблюдение требований психофизиологии труда;
- соблюдение требований эргономики труда;
- соблюдение требований технической этики;
- охрана труда и техники безопасности;
- охрана окружающей среды.

2. Подсистема трудовых отношений:

- анализ и регулирование групповых и личностных взаимоотношений;
- анализ и регулирование отношений руководства;
- управление производственными конфликтами и стрессами;
- социально-психологическая диагностика;
- соблюдение этических норм взаимоотношений;
- управление взаимодействием с профсоюзами.

3. Подсистема оформления и учета кадров:

- оформление и учет приема, увольнений, перемещений;
- информационное обеспечение системы кадрового управления;
- профориентация;
- обеспечение занятости.

4. Подсистема планирования, прогнозирования и маркетинга персонала:

- разработка стратегии управления персоналом;
- анализ кадрового потенциала;

- анализ рынка труда, планирование и прогнозирование потребности в персонале, организация рекламы;
- взаимосвязь с внешними источниками, обеспечивающими кадрами организацию;
- оценка кандидатов на вакантную должность (отбор персонала);
- текущая периодическая оценка кадров (аттестация работников).

5. Подсистема развития кадров:

- техническое и экономическое обучение;
- переподготовка и повышение квалификации;
- работа с кадровым резервом;
- планирование и контроль деловой карьеры;
- профессиональная и социально-психологическая адаптация новых работников.

6. Подсистема анализа и развития средств стимулирования труда:

- нормирование и тарификация трудового процесса;
- разработка систем оплаты труда;
- использование средств морального поощрения;
- разработка форм участия в прибылях и капитале;
- управление трудовой мотивацией.

7. Подсистема юридических услуг:

- решение правовых вопросов трудовых отношений;
- согласование распорядительных документов по управлению персоналом;
- решение правовых вопросов хозяйственной деятельности.

8. Подсистема развития социальной инфраструктуры:

- организация общественного питания;
- управление жилищно-бытовым обслуживанием;
- развитие культуры и физического воспитания;
- обеспечение охраны здоровья и отдыха;
- обеспечение детскими учреждениями.

9. Подсистема разработки организационных структур управления:

- анализ сложившейся оргструктуры;
- проектирование и построение новой оргструктуры управления;
- разработка штатного расписания.

Технологии управления человеческими ресурсами включают такие основные направления кадровой работы, как кадровое планирование, подбор и отбор персонала, адаптация новых работников, мотивация персонала, его оценка и обучение, управление деловой карьерой.

Кадровое планирование

Кадровое планирование – это метод управления человеческими ресурсами, который позволяет согласовывать и уравнивать интересы работодателей и работников.

Кадровое планирование подразумевает разработку различных видов планов. Например:

- стратегия управления персоналом (как правило, 5-10 лет);
- оперативный план работы с персоналом (1 год);
- план потребности в персонале;
- план подбора персонала;
- план работы по адаптации новых сотрудников;
- план обучения персонала;
- план проведения деловой оценки;
- план служебно-профессиональных перемещений и др.

Оперативный план работы с персоналом

Структура типового оперативного плана работы с персоналом в организации представлена на рис. 1.

Для разработки и реализации оперативного плана работы с персоналом необходимо иметь следующую информацию о человеческих ресурсах организации:

- постоянный состав персонала (фамилия, имя, отчество, место жительства, возраст, дата поступления на работу, квалификация и т.д.);
- структура персонала (квалификационная, половозрастная, по стажу работы, образовательная, удельный вес рабочих, служащих, руководителей и т.д.);
- текучесть кадров. Коэффициент текучести кадров рассчитывается по следующей формуле:

$$F = \frac{\text{Число увольнений в плановый период}}{\text{Среднесписочная численность сотрудников в плановый период}} \times 100 \% \quad (1)$$

В число увольнений включаются только увольнения по собственному желанию и увольнения по инициативе администрации организации в связи с нарушением трудовой дисциплины;

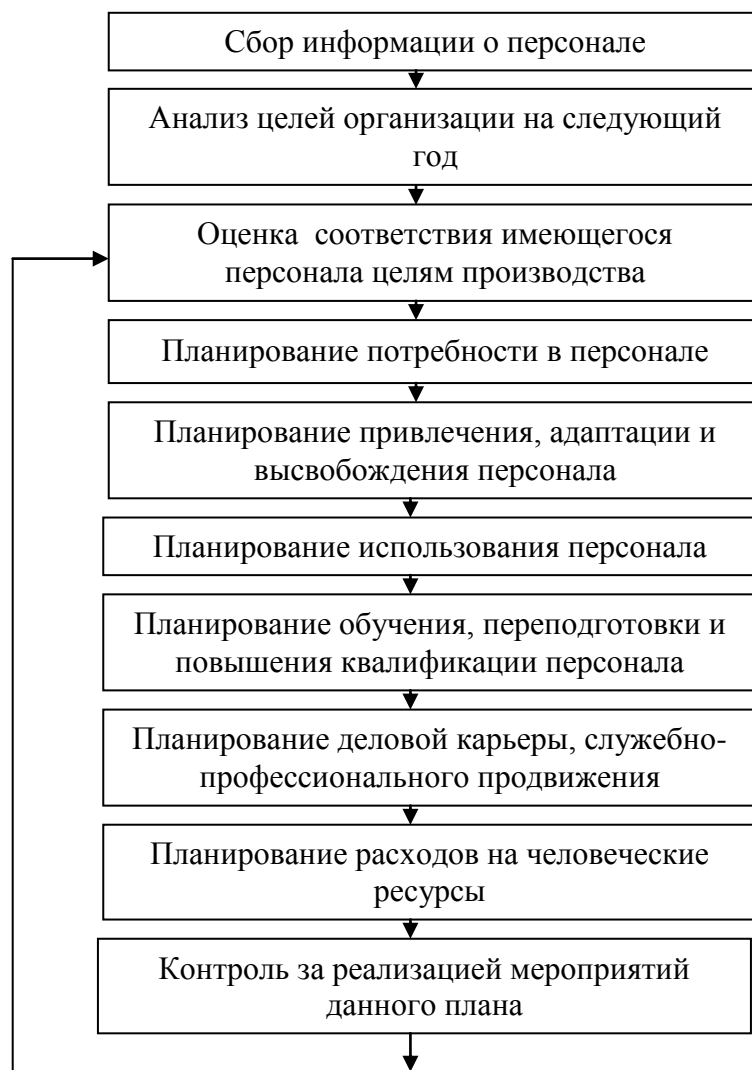


Рис. 1. Схема типового оперативного плана работы с персоналом

- потеря времени в результате простоев, по болезни. Для учета данных потерь рассчитывается коэффициент невыходов на работу:

$$K = \frac{\text{Число отработанных дней}}{\text{Число дней, которые должны быть отработаны за плановый период}} \times 100 \% \quad (2);$$

- продолжительность рабочего дня (график работы, полностью или частично занятые, работающие в одну или несколько смен, продолжительность отпусков);
- заработная плата рабочих и служащих (структура заработной платы, дополнительная заработная плата, надбавки, оплата по тарифу и сверх тарифа);
- услуги социального характера, предоставляемые государством и правовыми организациями (расходы на социальные нужды, выделяемые в соответствии с законами, тарифными договорами, добровольно).

Информация собирается с помощью анкет, которые обычно заполняются работником при приеме на работу. По мере работы сотрудника в организации эта информация дополняется и корректируется в различных кадровых документах.

Информация о персонале должна отвечать следующим требованиям:

- простота - информация должна содержать столько данных и только в том объеме, сколько и в каком объеме необходимо в данном конкретном случае;
- наглядность - сведения должны быть представлены таким образом, чтобы дать возможность быстро определить главное, а не скрывать его за многословием. Для этого используются таблицы, графики, цветное оформление материала;
- однозначность – сведения должны быть ясными, в их толковании быть семантическая, синтаксическая и логическая однозначность излагаемого материала;
- сопоставимость – сведения должны приводиться в сопоставимых единицах и относиться к поддающимся сравнению объектам как внутри организации, так и вне ее;
- преемственность – сведения о кадрах, подаваемые за разные периоды времени, должны иметь одну методику расчетов и одинаковые формы представления;
- актуальность – сведения должны быть свежими, оперативными и своевременными, т.е. представляться без задержек.

Источники привлечения персонала

Привлекать персонал организация может за счет внутренних и внешних источников (рис.2).

И внутренние и внешние источники привлечения персонала имеют свои недостатки и преимущества.

Внутренние источники привлечения персонала.

Преимущества:

- низкие затраты на привлечение кадров;
- быстрое заполнение освободившейся штатной должности без длительной адаптации;
- претендентов на должность хорошо знают в организации;
- претендент на должность знает данную организацию;



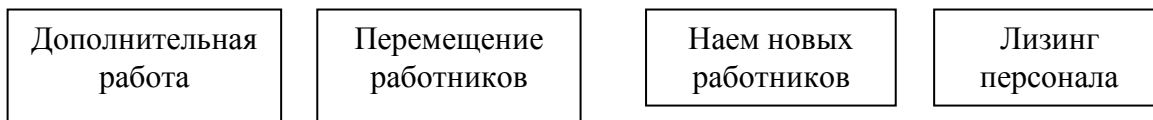


Рис. 2. Источники привлечения персонала

- появление шансов для служебного роста (повышение степени привязанности к организации, улучшение социально-психологического климата на производстве);
- сохранение уровня оплаты труда, сложившегося в данной организации (претендент со стороны может предъявить более высокие требования к оплате труда, существующие на рынке труда в данный момент);
- «прозрачность» кадровой политики;
- возможность целенаправленного повышения квалификации;
- решается проблема занятости собственных кадров.

Недостатки:

- ограниченные возможности выбора кадров;
- возникновение напряженности или соперничества в коллективе в случае появления нескольких претендентов на должность руководителя;
- появление панибратства при решении деловых вопросов, так как еще вчера претендент на должность руководителя был наравне с коллегами;
- нежелание отказать сотруднику, имеющему большой стаж работы в данной организации;
- невозможность покрыть абсолютную потребность в кадрах;
- возможность дополнительных затрат при необходимости переподготовки или повышения квалификации.

Внешние источники привлечения персонала.

Преимущества:

- более широкие возможности выбора;
- появление новых импульсов для развития организации (новые идеи, новые взгляды);
- новый человек, как правило, легко добивается признания в коллективе;
- возможность покрыть абсолютную потребность в кадрах.

Недостатки:

- более высокие затраты на привлечение кадров;
- высокий удельный вес работников, принимаемых со стороны, способствует росту текучести кадров;
- высокая степень риска при прохождении испытательного срока;
- плохое знание организации;
- длительный период адаптации;
- блокирование возможностей служебного роста для работников организации.

Подбор и отбор персонала

Предварительная работа при подборе персонала

Предварительная работа при подборе сотрудников проводится обычно в три этапа:

- анализ содержания работы;
- описание характера работы (разработка или корректировка должностной инструкции);
- формулировка требований к работнику.

Анализ содержания работы позволяет получить четкое представление, чем будет заниматься новый сотрудник.

Описание характера работы подразумевает разработку или корректировку рабочей или должностной инструкции на основе, которой сотрудник будет выполнять свою работу.

Два предыдущих этапа позволяют сформулировать требования, которые будут предъявляться к кандидату на вакантную должность или рабочее место.

Требования к кандидату могут быть сформулированы в виде квалификационной карты или карты компетенций.

Квалификационная карта представляет собой набор квалификационных характеристик:

- общее образование;
- специальное образование;
- специальные навыки (знание иностранного языка, владение компьютером, управление автомобилем и пр.)

Карта компетенций (своего рода портрет идеального сотрудника). Компетенции включают не только квалификационные характеристики, но и определенные личностные характеристики человека, его способности к выполнению тех или иных функций, типов поведения и социальных ролей, как например, ориентация на интересы клиента, умение работать в группе, напористость, оригинальность мышления. Подготовка карты компетенций требует специальных знаний и является более сложной, чем разработка квалификационной карты.

Часто в организации требования к кандидату представляют промежуточный вариант между квалификационной картой и картой компетенций.

Методы привлечения персонала

Методы привлечения кандидатов на вакантную должность или рабочее место, их преимущества и недостатки приведены в табл. 1

Таблица 1

Методы привлечения персонала, их преимущества и недостатки

Метод привлечения	Преимущества	Недостатки
1	2	3
<i>Поиск внутри организации</i>	Преимущества внутренних источников	Недостатки внутренних источников
<i>Подбор с помощью своих сотрудников</i>	<ul style="list-style-type: none"> • низкие издержки; • более простой процесс адаптации 	<ul style="list-style-type: none"> • развитие семейственности и кумовства; • большой процент ошибок, за счет переоценки возможностей близких людей
<i>Самопроявившиеся кандидаты</i>	<ul style="list-style-type: none"> • низкие издержки; • возможность формировать информационный банк данных 	<ul style="list-style-type: none"> • характерны только для крупных или очень известных организаций; • часто не совпадают возможности кандидатов с имеющимися вакансиями
<i>Объявления в средствах массовой информации: Интернет, телевидение, радио, в прессе</i>	<ul style="list-style-type: none"> • широкий охват; • возможность выбора 	<ul style="list-style-type: none"> • затратный метод; • эффективен не для любой вакансии
<i>Обращение в институты и другие учебные заведения</i>	<ul style="list-style-type: none"> • низкие издержки; • возможность привлечь молодые, перспективные кадры с определенным уровнем знаний. 	<ul style="list-style-type: none"> • ограниченность выбора (только на низшие должности); • кандидаты не определившиеся с предпочтениями; • требуется обучение практическим навыкам

Продолжение таблицы 1

1	2	3
Государственные агентства занятости	<ul style="list-style-type: none"> • низкие издержки 	<ul style="list-style-type: none"> • ограниченные возможности выбора
Частные агентства по подбору персонала	<ul style="list-style-type: none"> • возможность привлечь наиболее квалифицированные кадры; • часть работы по отбору берет на себя агентство 	<ul style="list-style-type: none"> • очень дорого

Отбор персонала

Методы отбора персонала организация может использовать разные. Обычно набор методов отбора, которые использует организация для оценки кандидатов зависит от должности, на которую подбирается сотрудник. Чем выше или ответственнее должность, тем больше различных методов отбора используется и тем больше финансовых ресурсов и времени готова потратить организация на процедуру отбора. Некоторые, из наиболее часто используемых в организациях, методы отбора представлены в табл. 2.

Таблица 2

Методы отбора персонала

Метод отбора	Содержание метода	Эффективность метода	Затраты
1	2	3	4
Анализ анкетных данных	<ul style="list-style-type: none"> • Заполнение анкеты • Проверка документов (об образовании, трудовой книжки, сертификатов) 	40 %	Незначительные
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> • профессиональные знания и навыки; • интеллектуальный уровень; • специальные качества (н-р, умение выражать свои мысли); • математические способности; • пространственное воображение; • личностные качества (темперамент, характер) • психологический тип (интроверт или экстраверт); • физические характеристики 	Центры оценки персонала – 70 – 80% Тесты на профпригодность - 60 % Общие тесты способностей - 50 – 60 % Биографические тесты - 40 % Личностные тесты 40 %	Разработка, опробирование и интерпретация результатов тестирования – 50 000÷100 000 руб.

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4
Дополни-	<ul style="list-style-type: none"> • Экспертиза почерка 		В зависимости

тельные первичные методы	<ul style="list-style-type: none"> • Астрология • Физиогномика 	10 %	от квалификации и запросов специалиста
Собеседование	<ul style="list-style-type: none"> • С работниками кадровой службы; • С линейным руководителем 	30 %	затраченное время (в часах) × затраты на 1 час
Справки о кандидате	<ul style="list-style-type: none"> • Телефонный звонок по месту предыдущей работы; • Беседы со знакомыми кандидата; • Официальные запросы 	20 – 25 %	2000 ÷ 3000 руб.
Медосмотр	В медицинских учреждениях организации или с привлечением оплачиваемых специалистов		3000 ÷ 5000 руб.
Испытание	Работа с испытательным сроком непосредственно на рабочем месте	50 – 60 %	В зависимости от размера оплаты и методов обучения

Трудовая адаптация

Одна из важных проблем кадровой работы в организациях при привлечении персонала – **управление адаптацией.**

Адаптация – это взаимное приспособление работника и организации, основывающееся на постепенной вработываемости сотрудника в новых профессиональных, социальных и организационно-экономических условиях труда.

Различают два направления адаптации:

первичная, т.е. приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта профессиональной деятельности (как правило, речь идет в данном случае о выпускниках учебных заведений различного уровня);

вторичная, т.е. приспособление сотрудников, имеющих опыт профессиональной деятельности (как правило, меняющих объект деятельности или свою профессиональную роль, например, переходящих в ранг руководителя).

Выделяет **несколько аспектов адаптации** (табл. 3).

Аспекты адаптации

<i>психофизиологический</i>	приспособление к новым физическим и психологическим нагрузкам, физиологическим условиям труда;
<i>социально-психологический</i>	приспособление к относительно новому социуму, нормам поведения и взаимоотношений в новом коллективе
<i>профессиональный</i>	постепенная доработка трудовых способностей (профессиональных навыков, дополнительных знаний, навыков сотрудничества и т.п.)
<i>организационный</i>	усвоение роли и организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре, а также понимание особенностей организационного и экономического механизма управления фирмой

В качестве технологических приемов управления адаптационным процессом организация может использовать следующее:

- организация семинаров, курсов по различным аспектам адаптации (актуально для крупных организаций);
- проведение индивидуальных бесед руководителя, наставника с новым сотрудником;
- интенсивные краткосрочные курсы для руководителей, впервые вступающих в эту должность;
- проведение организационно-подготовительной работы при введении новшеств;
- специальные курсы подготовки наставников;
- использование метода постепенного усложнения заданий, выполняемых новым работником. Одновременно необходим контроль с конструктивным анализом ошибок, допущенных при выполнении заданий. Целесообразно при этом продумать систему дополнительного поощрения сотрудника за успешное решение поставленных задач;
- выполнение разовых общественных поручений для установления контактов нового работника с коллективом;
- подготовка замены кадров при их ротации;
- проведение в коллективе подразделения специальных ролевых игр по сплочению сотрудников и развитию групповой динамики.

Мотивация персонала

Мотивация – это процесс сознательного выбора человеком того или иного типа поведения, определяемого комплексным воздействием внешних (стимулы) и внутренних (мотивы) факторов.

Теории мотивации

Существующие современные теории мотивации условно можно разделить на две группы: содержательные и процессуальные.

Содержательные теории мотивации изучают те факторы, которые лежат в основе мотивации и практически не уделяют внимания самому процессу мотивации.

Процессуальные теории мотивации посвящены процессу мотивации, описанию и предсказанию результатов мотивационного процесса, но не касаются содержания мотивов.

Наиболее популярными **содержательными теориями мотивации** являются:

- теория иерархических потребностей Абрахама Маслоу;
- теория приобретенных потребностей Дэвида Мак Клелланда;
- двухфакторная теория Фредерика Герцберга.

Популярными **процессуальными теориями мотивации** являются:

- теория ожиданий Врума и Левина;
- теория справедливости Адамса;
- модель Портера – Лоулера;
- теория «Х» и «У» МакГрегора;
- теория «Z» Оучи.

Методы мотивации

Методы мотивации представлены в табл. 4

Метод, который включает в себя и экономические и неэкономические методы мотивации – это ***продвижение по служебной лестнице***.

Социологические исследования показали, что при условии обладания достаточными средствами, только 20 % респондентов ответили, что они не желают работать ни при каких обстоятельствах. Из остальных 36 % – готовы работать в случае интересной работы, 36 % – чтобы избежать скуки и одиночества, 14 % – из-за боязни потерять себя, 9 % – потому что работа приносит радость.

Лишь 12 % людей в качестве основного мотива деятельности имеют деньги, 45 % – славу, 35 % – удовлетворенность содержанием работы, а около 15 % – власть.

Следовательно, применение только экономических методов мотивации без учета неэкономических, приводит к однобокому, а следовательно не эффективному использованию инструмента мотивации в управлении.

Методы мотивации

<i>Экономические</i>		<i>Неэкономические</i>	
<i>Денежные выплаты</i>	<i>Дополнительные льготы (соцпакет)</i>	<i>Организационные методы мотивации</i>	<i>Моральные методы мотивации</i>
<ul style="list-style-type: none"> • заработная плата; • премиальные выплаты; • комиссионное вознаграждение; • участие в акционерном капитале; • участие в прибыли или доходах предприятия; • систему бонусов (разовые выплаты из прибыли организации); • ценные подарки 	<ul style="list-style-type: none"> • системы компенсации расходов на оплату жилья; • оплата детских дошкольных учреждений; • оплата транспортных расходов; • оплата расходов на отдых работников и членов их семей; • системы получения льготных кредитов; • программы больничного обслуживания; • страхование жизни и здоровья работников; • предоставление жилья или ссуд на его приобретение и т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> • мотивация целями, • привлечение к управлению фирмой, • обогащение труда (улучшение условий труда, предоставление более интересной и содержательной работы, предоставление работы с учетом интересов человека) 	<ul style="list-style-type: none"> • личное признание (похвала, персональные поздравления с юбилеем, с окончанием работы над важным проектом, благодарность со стороны администрации); • публичное признание (награждение орденами, медалями, почетными грамотами, размещение фотографии на доске почета и т.д.)

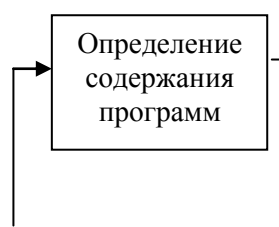
Обучение персонала

Под обучением понимается любая деятельность, сознательно проводимая для улучшения способностей персонала, требующихся для выполнения работы в настоящее время, или для развития потенциала сотрудников, необходимого для выполнения работы в будущем

Обучение персонала проводится в случаях:

- поступления работника на новое место;
- переходе на новую должность;
- при недостаточности квалификации.

Процесс обучения можно представить в виде следующей схемы (рис.3):



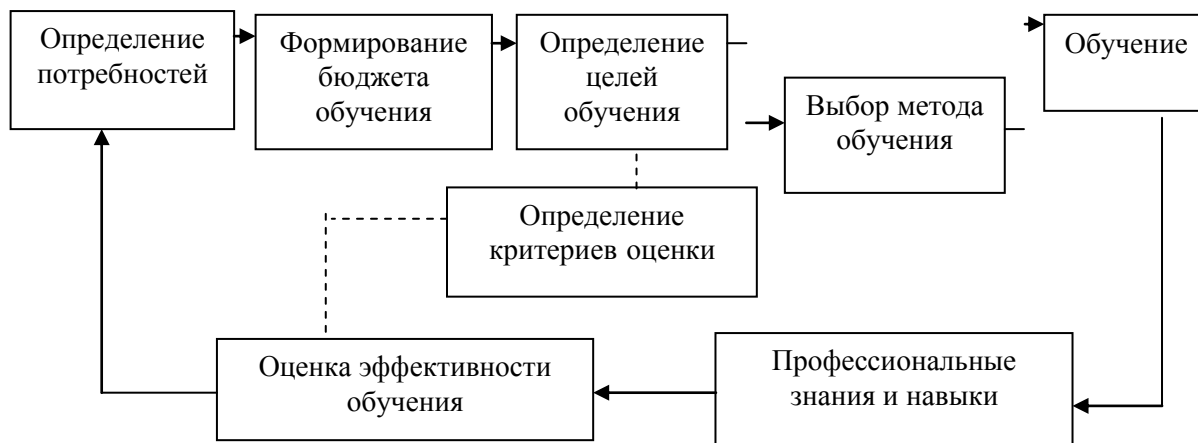


Рис. 3 Схема процесса обучения персонала

Определение потребности в обучении может проводиться *на трех уровнях*:

- на уровне всей организации;
- на уровне структурного подразделения;
- на уровне рабочего места.

Бюджет обучения зависит от:

- потребности в обучении;
- финансовых возможностей организации.

Цели профессионального обучения должны быть:

- конкретными и специфическими;
- ориентирующими на получение практических навыков;
- поддающимися оценке (измеримыми).

При определении целей обучения необходимо помнить о принципиальном различии между профессиональным обучением и образованием.

Целью курса профессионального обучения коммерческих агентов автомобильного дилера является развитие навыков продажи определенных моделей автомобилей в конкретной географической зоне. Целью образовательной программы по маркетингу и продажам является формирование у выпускников определенной базы знаний в этой области управления организацией.

На этапе определения целей обучения важно определить и критерии, по которым будет оцениваться эффективность обучения. В качестве таких **критериев** могут выступать:

- объемы работ до и после обучения;
- сроки выполнения работы до и после обучения;
- качество выпускаемой продукции до и после обучения;
- объем продаж до и после обучения.

Но, в случае получения образования, результативность обучения не всегда можно измерить количественными критериями. В этом случае используют *косвенные методы*:

- тесты, проводимые до и после обучения;
- наблюдение за поведением прошедших обучение сотрудников;
- наблюдение за реакцией обучающихся в ходе программы;
- оценка эффективности программы самими обучающимися.

Разработка учебных планов и программ подразумевает:

- определение тематики,
- определение количества часов, которые будут посвящены изучению определенной темы;
- выбор методов, с помощью которых эта тема будет осваиваться.

Методы обучения представлены в табл. 5.

Таблица 5

Методы обучения персонала

<i>Методы обучения на рабочем месте</i>	<i>Методы обучения вне рабочего места</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Копирование • Наставничество • Делегирование • Метод усложняющихся заданий • Ротация • Использование учебных методик, инструкций 	<ul style="list-style-type: none"> • Лекции • Деловые игры • Учебные ситуации • Моделирование • Тренинги • Ролевые игры

Преимущества и недостатки методов обучения на рабочем месте и вне рабочего места представлены в табл. 6.

Предпосылки для эффективности обучения:

- руководство должно создать климат, благоприятствующий обучению;
- для обучения нужна мотивация – люди должны понимать цели обучения: каким образом оно повысит их производительность труда, улучшит их материальное положение, даст им моральное удовлетворение работой;
- учащиеся должны почувствовать обратную связь с результатами обучения;
- сотрудник должен иметь возможность реализовать полученные знания и навыки в своей практической деятельности.

Преимущества и недостатки методов обучения

<i>Обучение на рабочем месте</i>	<i>Обучение вне рабочего места</i>
<p>(+) Содержание курсов и время их проведения могут быть приспособлены к потребностям организации;</p> <p>(+) Могут использовать реальное технологическое оборудование, имеющееся в организации, а также процедуры и методы выполнения работ;</p> <p>(+) Может быть экономически выгодным, если имеется достаточное количество работников с одинаковыми потребностями в обучении, необходимые средства, преподаватели, которые смогут провести обучение на предприятии;</p> <p>(+) В случае отрыва от обучения организация не теряет деньги;</p> <p>(+) Возможность переходить от обучения на учебных примерах к непосредственному выполнению работы, если учебный материал непосредственно связан с работой;</p> <p>(+/-) Участники могут быть отозваны простым уведомлением в связи с производственной необходимостью решить возникшие на работе проблемы;</p> <p>(+/-) Участники могут чаще отрываться от обучения простым уведомлением, чем в случае, если оплачены внешние курсы;</p> <p>(-) Участники встречаются только с работниками этой же организации, поэтому не могут знакомиться с опытом сторонних организаций;</p> <p>(-) Участники могут неохотно обсуждать некоторые вопросы открыто и честно в среде своих коллег или в присутствии руководителя</p>	<p>(+) Участники могут обмениваться информацией, делиться проблемами и опытом их решения с работниками других организаций;</p> <p>(+) Может использоваться дорогостоящее учебное оборудование, которое, возможно, окажется недоступным в организации;</p> <p>(+) Может быть экономически более выгодным, если имеется небольшое количество работников с одинаковыми потребностями в обучении;</p> <p>(+) Квалифицированный обучающий персонал может быть доступен лишь вне стен организации;</p> <p>(+) В сравнительно безопасной нейтральной обстановке участники могут более охотно обсуждать какие-то вопросы;</p> <p>(+/-) Участники не могут быть отозваны простым уведомлением о том, что им необходимо решить возникшие на работе проблемы;</p> <p>(-) Если участники отозваны с курсов, оплата за обучение может быть и не возвращена;</p> <p>(-) Вряд ли точно соответствует потребностям организации;</p> <p>(-) Доступность и частота обычно установлены внешней средой;</p> <p>(-) Могут возникнуть проблемы при переходе от обучения (на примере учебных ситуаций) к непосредственному выполнению реальной работы</p>

Деловая оценка персонала

Деловая оценка персонала – это целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала (способностей, мотиваций и свойств) требованиям должности или рабочего места.

Основные задачи деловой оценки:

- выбор места в организационной структуре и установление функциональной роли оцениваемого сотрудника;
- оценка имеющихся знаний и навыков, определение путей совершенствования деловых качеств сотрудника;
- определение соответствия заработной платы результатам работы.

Организационная процедура подготовки к деловой оценке предполагает выполнение следующих обязательных мероприятий:

- разработка методики деловой оценки;
- формирование оценочной комиссии;
- определение времени и места проведения деловой оценки;
- установление процедуры подведения итогов оценивания;
- проработка вопросов документационного и информационного обеспечения процесса оценки;
- консультирование оценщиков со стороны разработчика методики или специалиста, владеющего ею.

Показатели деловой оценки:

- результативность труда (жесткие и мягкие показатели результативности);
- профессиональное поведение (факторы достижения результатов труда и показатели непосредственного профессионального поведения);
- личностные качества.

Методы оценки персонала можно условно разделить на две группы:

- традиционные методы оценки;
- нетрадиционные методы оценки.

Традиционным методам свойственны следующие недостатки:

- оценка работника без учета деятельности организации или подразделения в целом.
- основную роль в оценке играет субъективное мнение руководителя.
- Оцениваются прошлые результаты, невозможно оценить потенциальные возможности работников.

Методы деловой оценки, их преимущества и недостатки представлены в табл. 7

Методы деловой оценки

Название метода	Преимущества метода	Недостатки метода
Традиционные методы		
<i>Шкалирования</i>	<ul style="list-style-type: none"> • очень простой; • возможность быстрой оценки; • минимальная подготовка к проведению оценки; • простота подведения итогов; • экономичный 	<ul style="list-style-type: none"> • высокая степень субъективности; • склонность к экстремальным или средним оценкам; • не учитываются особенности профессиональной деятельности работника; • высока значимость оценки руководителя
<i>метод оценочных шкал с описанием количественной оценки</i>	<ul style="list-style-type: none"> • степень субъективности снижается, по сравнению с первым методом; • описание может быть в большей степени приближено к особенностям рабочего места; • достаточно простой 	<ul style="list-style-type: none"> • субъективная оценка; • требуется определенная подготовка к использованию метода; • высока значимость оценки руководителя
<i>Метод ранжирования</i>	<ul style="list-style-type: none"> • простой метод; • возможность проранжировать сотрудников в порядке их значимости или результатов труда 	<ul style="list-style-type: none"> • высокая степень субъективности; • нет возможности оценить количественную разницу между первым и последующими
<i>Метод альтернативных характеристик</i>	<ul style="list-style-type: none"> • более комплексная оценка, включающая производственные и личностные характеристики; • компьютерная обработка данных, позволяет устранить механические ошибки 	<ul style="list-style-type: none"> • достаточно сложный метод; • требуется разработка компьютерной программы, позволяющей подводить итоги; • дорогостоящий метод; • субъективная оценка
Нетрадиционные методы оценки персонала		
<i>360-градусная аттестация</i>	<ul style="list-style-type: none"> • метод простой; • более объективная оценка; • возможность узнать мнение представителей разных иерархических уровней 	<ul style="list-style-type: none"> • большой объем обработки полученного материала; • возможность обид и конфликтов по поводу правильности оценки
<i>Психологические методы</i>	<ul style="list-style-type: none"> • позволяют оценить потенциальные возможности сотрудника; • высокая степень точности и детализации оценки 	<ul style="list-style-type: none"> • метод дорогой; • сложный; • требует привлечения квалифицированных психологов; • не оценивает текущие результаты, а только потенциал работника

Управление деловой карьерой

Карьера – это индивидуально осознанные позиция и поведение, связанные с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека.

Различают два вида карьеры: профессиональную и внутриорганизационную.

Профессиональная карьера характеризуется тем, что конкретный сотрудник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержка индивидуальных профессиональных способностей, наконец, уход на пенсию. Эти стадии конкретный работник может пройти последовательно в разных организациях.

Внутриорганизационная карьера охватывает последовательную смену стадий развития работника в рамках одной организации. Она реализуется в трех основных направлениях:

вертикальное – именно с этим направлением часто связывают само понятие карьеры, так как в этом случае карьерное продвижение наиболее зримо. Под вертикальным направлением карьеры буквально понимается подъем на более высокую ступень структурной иерархии;

горизонтальное – имеется в виду либо перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы, программы). К горизонтальной карьере можно отнести также расширение или усложнение задач в рамках занимаемой ступени (как правило, с адекватным изменением вознаграждения);

центростремительное – данное направление наименее очевидно, хотя во многих случаях является весьма привлекательным для сотрудников. Под центростремительной карьерой понимается движение к ядру, руководству организации. Например, приглашение работника на недоступные ему ранее встречи, совещания как формального, так и неформального характера; получение доступа к неформальным источникам информации, доверительные обращения, отдельные важные поручения руководства.

Различают несколько этапов карьеры на протяжении жизни человека:

- предварительный этап;
- этап становления;
- этап продвижения;
- этап сохранения;
- этап завершения;
- пенсионный этап.

Цели карьеры могут быть различными и связанными не только с продвижением по карьерной лестнице. Примеры целей карьеры приведены ниже.

- заниматься видом деятельности или иметь должность, которые соответствуют самооценке и поэтому доставляют моральное удовлетворение;
- получить работу или должность, соответствующие самооценке, в местности, природные условия которой благоприятно действуют на состояние здоровья и позволяют организовать хороший отдых;
- иметь работу или должность, которые носят творческий характер;
- работать по профессии или занимать должность, которые позволяют достичь определенной степени независимости;
- иметь работу или должность, хорошо оплачиваемые или позволяющие одновременно получать большие побочные доходы;
- иметь работу или должность, которые позволяют продолжать активное обучение;
- иметь работу или должность, позволяющие заниматься воспитанием детей или домашним хозяйством.

Планирование и контроль деловой карьеры состоят в том, что, начиная с момента принятия работника в компанию, организуется планомерное горизонтальное и вертикальное его продвижение по системе должностей или рабочих мест. Работник при этом знает не только свои перспективы на краткосрочный и долгосрочный периоды, но и то, каких показателей он должен добиться, чтобы рассчитывать на продвижение по службе. Для этого обычно разрабатываются карьерограммы. Пример, карьерограммы для преподавателя вуза представлен в табл. 8.

Типовые модели карьеры

Выделяют несколько типовых моделей карьеры:

- трамплин;
- лестница;
- змея;
- перепутье.

Карьера конкретного сотрудника может соответствовать какой-то конкретной модели или быть комбинацией рассмотренных ниже моделей.

Карьерограмма преподавателя вуза

№ п/п	Возможная должность	Минимальный стаж работы в предыдущей должности	Основные результаты трудовой деятельности	Необходимые квалификационные требования	Дополнительные условия
1	Ассистент	-	1 2 ...	Высшее образование	1 2 ...
2	Старший преподаватель	1 год	1 2 ...	Высшее образование + курсы повышения квалификации	1 2 ...
3	Доцент	2 года	1 2 ...	Высшее образование + степень кандидата наук	1 2 ...
4	Профессор	5 лет	1 2 ...	Высшее образование + степень доктора наук + ученое звание	1 2 ...

Модель «Трамплин». Модель представляет длительный подъем по служебной лестнице с постепенным ростом потенциала, знаний, опыта и квалификации работника. На определенном этапе работник занимает высшую для него должность и старается удержаться в ней в течение максимально длительного времени. А потом «прыжок с трамплина» в виде ухода на пенсию.

Преимущества модели: простота и привлекательность для сотрудников.

Недостатки модели: длительное пребывание работника в одной должности приводит к профессиональному «выгоранию» и консерватизму.

Пример модели «трамплин» представлен на рис. 4.

Модель карьеры «Лестница». Модель предусматривает планомерный подъем и планомерный спуск по служебной лестнице. Работник занимает каждую должность фиксированное время, например, не более 5 лет. Такого срока достаточно для того, чтобы войти в новую должность и проработать с полной отдачей.

Преимущества: Позволяет полностью реализовать потенциал, знания и опыт работников, препятствует развитию консерватизма.

Недостатки: непопулярна, возможна только при контроле со стороны вышестоящей организации.

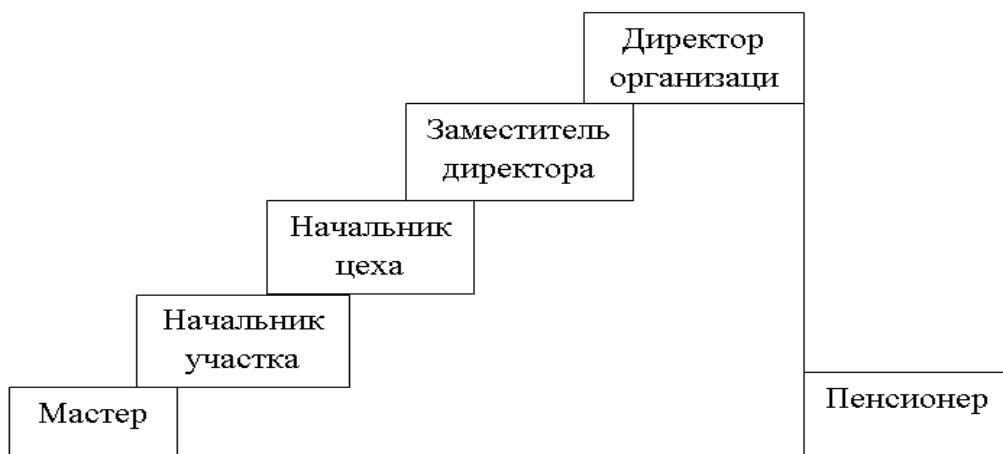


Рис. 4. Модель карьеры «трамплин»

Пример модели «лестница» представлен на рис. 5.

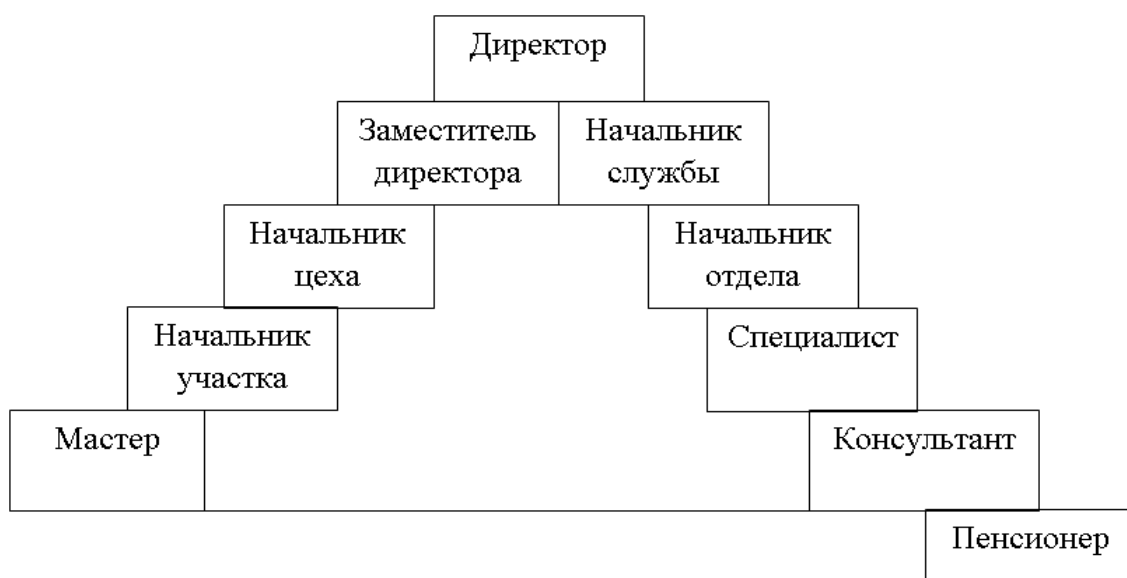


Рис. 5. Модель карьеры «лестница»

Модель карьеры «Змея». Модель предполагает сочетание горизонтальных и вертикальных служебных перемещений. При горизонтальной ротации работник приобретает знания и опыт, которые необходимы для работы в вышестоящей должности. Для реализации данной карьеры период работы в одной должности должен быть небольшим (2-3 года). Типична для японского подхода.

Преимущества:

- позволяет максимально использовать опыт и знания полученные при горизонтальной ротации.
- позитивно воспринимается работниками, т.к. связана с постоянным продвижением вперед.

Недостатки:

- требует серьезной работы по планированию карьеры;
- необходима работа по адаптации сотрудников при их перемещении.
- при несоблюдении ротации кадров карьера «змея» теряет значимость и может иметь негативные последствия.

Пример модели «змея» представлен на рис. 6.

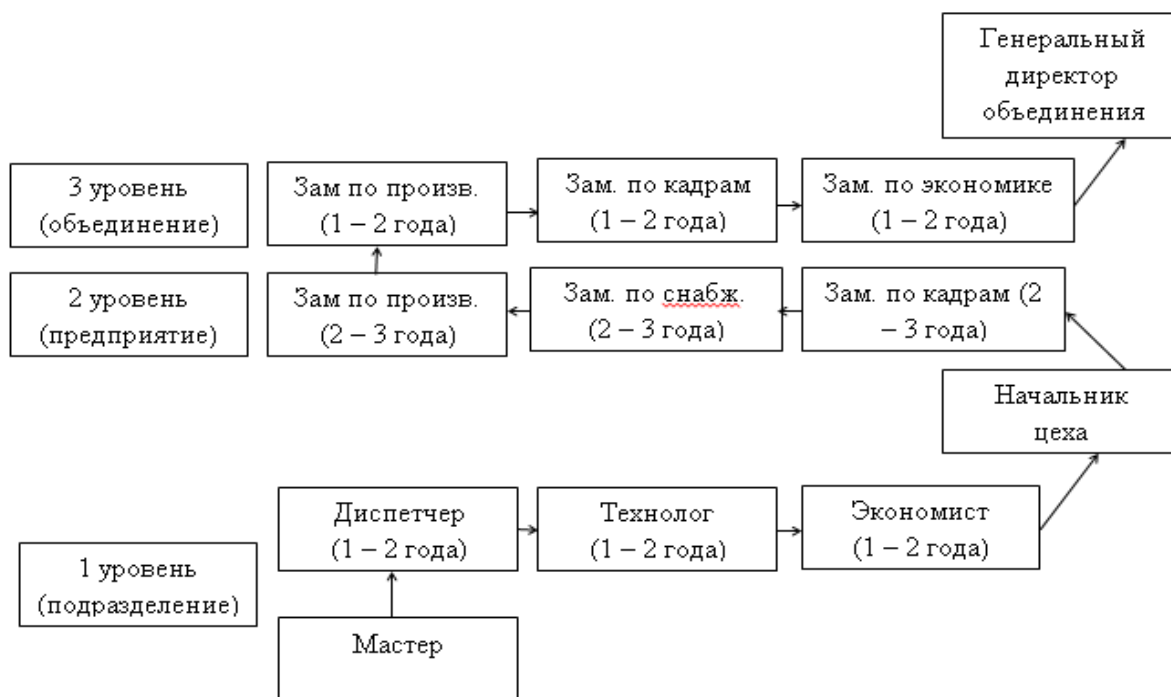


Рис. 6. Модель карьеры «змея»

Модель карьеры «Перепутье». Модель построена на результатах комплексной оценки сотрудников (аттестации), по результатам которой принимается решение о повышении, перемещении или понижении в должности. По своей философии - это американская модель карьеры, ориентированная на индивидуализм человека.

Преимущества:

- решение о перемещении базируется на серьезной оценке сотрудника, является обоснованным;
- работник знает к чему он должен стремиться, чтобы получить желаемую должность.

Недостатки: требует существенных материальных и временных затрат на проведение комплексной оценки.

Пример модели «перепутье» представлен на рис. 7.



Рис. 7. Модель карьеры «перепутье»

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Образец решения задачи

Задача

Руководитель отдела продаж компании «Логика», занимающейся реализацией компьютерных программ, только что получил прогноз объема продаж на следующий год, согласно которому реализация должна увеличиться на 20% (в постоянных ценах) и составить 25 млн. руб. Увеличение ожидается за счет десятипроцентного расширения существующего направления – продаж целевых программ, разрабатываемых по заказам организаций, а также за счет реализации программ, созданных для местного рынка. В отделе продаж «Логики» работают 7 коммерческих агентов, 3 ассистента и один секретарь. Каждый агент осуществляет продажи на закрепленной за ним территории, ассистент оказывает техническую поддержку двум агентам, секретарь отвечает на телефонные звонки, ведет общую корреспонденцию и т.д. Все агенты имеют высшее техническое образование, однако не являются программистами.

За текущий год объем реализации «Логики» вырос на 30%, а численность сотрудников отдела продаж увеличилась на 2 агентов и 1 ассистента.

Вопросы:

- 1) Определите потребности отдела продаж в человеческих ресурсах на следующий год.
- 2) Подготовьте план подбора персонала.

Решение

1) Используя пропорцию, мы можем посчитать, что объем продаж в текущем году составляет 20,8 млн. руб., а в прошлом году составлял 16 млн. руб. Поскольку, за реализацию программного обеспечения отвечают коммерческие агенты, то рассчитаем какой объем продаж приходится на одного коммерческого агента. В текущем году в фирме работает 7 торговых агентов, следовательно, объем продаж на одного составляет $20,8/7 = 2,97$ млн. руб. В прошедшем году торговых агентов в фирме было: $7-2=5$, а объем продаж на одного составил: $16/5=3,2$ млн. руб. Таким образом, можно сделать вывод, что один торговый агент в среднем, обеспечивает фирме 3 млн. руб. в год за счет продажи программного обеспечения. Поскольку объем продаж прогнозируется 25 млн. руб., то для его обеспечения фирме необходимо $25/3=8,3$ агента. А так как человеческие ресурсы нельзя считать в частях от целого, то считаем, что фирме необходимо 8 торговых агентов. Поскольку увеличится объем работы, то кроме торгового агента организации нужен будет еще 1 ассистент. Это обусловлено еще и тем, что каждый ассистент обслуживает работу 2 агентов и в этом случае, укомплектованность штата будет наиболее оптимальной, т.к. в отделе

продаж будут работать 8 агентов и 4 ассистента. Таким образом, потребность отдела продаж в человеческих ресурсах составляет 2 человека, а именно нужен 1 агент и 1 ассистент.

2) План подбора персонала подразумевает определение квалификационных характеристик кандидатов. Требования к агенту должны быть следующими: высшее техническое образование или высшее образование в сфере информационных технологий, желательно иметь опыт личных продаж, коммуникабельность, умение вести переговоры. Для ассистента требования должны быть следующие: образование может быть средним или среднетехническим, но важно, чтобы человек разбирался в особенностях программного обеспечения и был хорошим пользователем компьютера. План подбора персонала подразумевает также определение методов поиска кандидатов. Методы в данном случае можно использовать следующие: объявления через Интернет, через средства массовой информации (специализированные издания для ищущих работу), поиск с помощью собственных сотрудников. Данные методы лучше использовать одновременно.

Правила составления резюме

Резюме является предельно краткой и вместе с тем достаточно полной справкой о том, что Вы из себя представляете, как профессионал, и в некоторой степени, как человек.

После прочтения вашего резюме у работодателя должно возникнуть желание встретиться с вами лично, чтобы уточнить детали или подтвердить, то благоприятное впечатление, которое возникло при прочтении резюме.

При составлении резюме следует постоянно помнить о том, что резюме – это та «одежка», по которой вас встречают.

На просмотр резюме обычно затрачивается не более 2-3 минут. Если внимание привлечь не удалось - значит, резюме не сработало.

Безусловно, важным является и внешний вид резюме, и его содержание.

Внешний вид резюме. Резюме не должно быть серым и безликим, неряшливого вида. Оно не должно быть «копией». Оформляется резюме обязательно на компьютере с помощью современных программ, печатается на бумаге хорошего качества. Информация, представленная в резюме должна быть наглядной. Для этого можно использовать либо табличную форму, либо различные средства выделения информации.

При написании резюме следуют принципу избирательности. Информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей, т.е. в резюме подчеркивают именно те качества и тот опыт, который наиболее значим для должности, на которую вы претендуете.

Например, если Вы занимались научной работой и одновременно консультированием, в резюме, направленном на получение работы в области коммерции, не стоит подробно описывать Ваши научные достижения и приводить список Ваших научных трудов, лучше перечислить те конкретные навыки и знания, которые Вы получили в процессе консультационной деятельности.

Содержание и структура резюме

Структура резюме жестко не регламентируется, но логические правила при составлении резюме должны использоваться.

Контактная информация. Ваши фамилия, имя, отчество, адрес, номер телефона (включая код города), e-mail. Психологически адрес необходим, чтобы определить, где Вы живете, легко ли с Вами связаться, не утаиваете ли Вы отсутствие прописки, регистрации и так далее. Если хотите утаить, учтите, что на это сразу обратят внимание. Возможно указание «контактов» в конце резюме, но только не фамилии, имени и отчества.

Ваши притязания – должность, на которую вы претендуете. Если вы пишете резюме «вообще» – то желательно указать сферу деятельности, в которой хотели бы себя реализовать. Не надо указывать личных мотивов типа: деньги, карьера, самореализация.

Трудовой опыт в обратном хронологическом порядке (сначала указывается последнее место работы). Эта часть основная. Указываются даты начала и окончания работы, наименование организации (полное, не аббревиатура), сфера деятельности организации, название должности (их может быть несколько, если ваша карьера развивалась успешно), и краткое описание должностных обязанностей и производственных достижений, если они у вас были. При описании достижений используются глаголы действия, такие как развивал, сэкономил, увеличил или сократил.

Образование. Чем больше прошло времени после окончания учебного заведения, тем меньше места этот пункт должен занимать в резюме. Для выпускников и студентов данный пункт следует помещать перед предыдущим, так как опыт работы, если и есть, то он менее значителен. В данном пункте указываются: даты поступления и окончания образовательного учреждения (если в настоящее время, автор резюме еще не окончил образовательное учреждение, то указывается дата поступления и пишется по настоящее время), полное название данного учреждения, город, в котором оно находится, специальность или направление, по которой обучались и квалификация по диплому. В данном разделе можно сообщить о наградах, полученных во время учебы, отметить участие в олимпиадах, конференциях, если они связаны с вашей профессиональной деятельностью, подчеркнуть те изученные дисциплины, которые соответствуют вашим притязаниям.

Дополнительные навыки: владение иностранными языками, навыки работы с персональным компьютером и др. Данные навыки имеет смысл подчеркивать, лишь в том случае, если автор резюме владеет ими на достаточно хорошем профессиональном уровне.

Дополнительная информация: наличие водительских прав, активная работа в профессиональных и общественных организациях и т.п. Можно упомянуть и хобби, но лишь в том случае, если оно тесно связано с желаемой работой.

Личные данные: дата рождения, семейное положение, возможность ездить в командировки. Можно подчеркнуть и некоторые, наиболее полезные для должности, на которую вы претендуете, личностные качества, которыми вы реально обладаете. Указание на возможность предоставления рекомендаций.

Типы резюме. Наиболее часто встречаются четыре типа резюме, которые используются в «чистом» виде, либо в сочетании друг с другом:

- 1) основной (базовый) тип резюме;
- 2) хронологический тип резюме;
- 3) функциональный тип резюме;
- 4) повествовательный тип резюме.

Основной (базовый) тип используется чаще всего людьми, не имеющими трудового опыта, или опыт которых незначителен. В нем акцент делается на образовании и дополнительных навыках.

Хронологический тип резюме используется людьми с богатыми трудовым опытом и карьерным ростом. В нем основное внимание уделяется разделу «Трудовой опыт», где подчеркивается солидный «послужной список» соискателя рабочего места и динамику роста человека, как специалиста.

Функциональный тип резюме используют обычно специалисты, которые не только имеют солидный трудовой опыт, но и конкретные достижения в профессиональной области. Чаще всего, конкретные профессиональные достижения характерны для таких видов деятельности как научные исследования, архитектура, конструирование, менеджмент, реклама, учебная работа и др. В функциональном резюме кроме остальных пунктов, описанных выше, выделяют раздел «профессиональные достижения». В этом разделе подчеркиваются конкретные *результаты* работы на прежних местах, *которые имеют определенную ценность*.

Повествовательный тип резюме рекомендуется использовать людям с ярко выраженными литературными способностями, которые могут так изложить информацию о себе так, что она будет прочитана работодателем «на одном дыхании», как захватывающий сюжет.

Объем резюме, неважно какой тип вы выбрали не должен превышать 2 страниц.

Задания по вариантам

Контрольные вопросы для 1 варианта

1. Какая информация необходима для осуществления кадрового планирования?
2. Назовите виды поощрений фактические и желательные для Вашей организации? Обоснуйте необходимость и мотивационное значение желательных поощрений.
3. Опишите ситуации в которых сегодня можно использовать мотивацию типа “кнута и пряника”.
4. Какие методы обучения используются в вашей организации для повышения квалификации рабочих, специалистов и руководителей? Что вы могли бы предложить для повышения эффективности процесса обучения персонала в вашей организации?

5. *Практическая ситуация:*

Отдел управления персоналом европейской штаб-квартиры многонациональной корпорации провел анонимный опрос сотрудников с целью выяснения их отношения к процедуре аттестации, проводимой в штаб-квартире по классической схеме: ежегодное аттестационное собеседование с руководителем, специальные формы оценки и плана развития, повышение базового оклада в соответствии с аттестационной оценкой. Собрать мнение сотрудников было достаточно сложно, поскольку большинство из них проводит львиную долю своего времени в региональных филиалах и лишь иногда появляется в своем офисе. Всего было собрано 70 из разосланных 154 анкет. Результаты опроса показали, что

- * 65% сотрудников не удовлетворены аттестацией как методом оценки их работы;

- * 50% сотрудников считают, что их руководители не могут объективно оценить их работу поскольку не располагают необходимой для этого информацией;

- * 45% сотрудников считают аттестационное собеседование формальным оглашением заранее принятого решения; 12% утверждают, что их руководители вообще не проводят собеседования, а просят подписать заполненную заранее форму;

- * 68% сотрудников не чувствуют, что результаты аттестации используются для чего-либо помимо повышения оклада;

- * 75% проводивших аттестацию руководителей пожаловались на недостаток времени для ее подготовки и проведения; 25% руководителей признались, что испытывают сложности в случаях, когда необходимо критиковать аттестуемых, и регулярно завышают аттестационные оценки.

Вопросы:

1. О чем говорят результаты опроса?
2. В чем причины сложившейся ситуации?

3. Какие меры по усовершенствованию системы оценки вы могли бы предложить отделу человеческих ресурсов штаб-квартиры?

Контрольные вопросы для 2 варианта

1. Какие этапы предусматривает процесс отбора персонала?
2. В некоторых организациях пытаются решить проблему возникновения у сотрудников чувства несправедливой оценки их труда за счет сохранения сумм выплат в тайне. Прокомментируйте мотивационное воздействие данного мероприятия. Насколько оно эффективно?
3. За что бы Вы ввели надбавки к зарплате в вашей организации?
4. Планируется ли деловая карьера в вашей организации? Составьте карьерограмму для вашей должности.

5. Практическая ситуация:

Надежда Мальцева, директор по человеческим ресурсам совместного украинско-французского предприятия “Неон” получила свой персональный компьютер два дня назад. После того, как естественная радость от получения долгожданного компьютера несколько утихла, Надежда начала думать о том, что же она будет с ним делать. Согласно приложенным к компьютеру документам в нем уже были установлены и текстовый редактор, и программа Лотус, и система анализа базы данных “Директор по персоналу”. Однако Надежда никогда прежде не пользовалась компьютерами.

В вечерней газете она увидела объявление университета, который предлагал пятидневные компьютерные курсы для начинающих. Цена обучения – 500 руб. В той же газете было опубликовано и маленькое объявление о частных уроках компьютерной грамотности, стоящих 20 руб. за час. Начальник отдела информатики “Неона” предложил Надежде свою помощь, но признался, что не знаком с базой данных “Директор по персоналу”. В подчинении у Надежды находится пять человек, получивших такие же компьютеры, но, к сожалению, также не имеющих опыта работы на компьютере.

Вопросы:

1. Определите потребности в профессиональном обучении в данной ситуации.
2. Определите цели программы профессионального обучения.
3. Что должна сделать Надежда Мальцева?

Контрольные вопросы для 3 варианта

1. В чем состоят преимущества и недостатки обучения персонала на рабочем месте и вне его?
2. Какие существуют на Вашем предприятии дополнительные льготы? В чем их мотивирующее значение?
3. В силу особенностей налогообложения Вам не выгодно увеличивать заработную плату работникам. Дайте не менее десяти предложений в пакет компенсационных программ. Объясните, на какую мотивацию они рассчитаны.
4. Какие методы отбора персонала применяла ваша организация при приеме вас на работу? На оценку каких профессиональных и личных качеств они были ориентированы? Эффективна ли данная процедура отбора персонала и можно ли ее улучшить?

5. Практическая ситуация:

Павел Георгиевич Ничипоренко руководит обувной фабрикой “Стрела” в течении 15 лет. Через два года он собирается выйти на пенсию и полностью посвятить себя любимому делу – выращиванию гладиолусов. Как опытный руководитель он понимает, что должен заблаговременно подобрать и подготовить себе приемника. Это тем более важно, что “Стрела” переживает не лучшие времена – объемы производства падают потому что продукция фабрики не выдерживает конкуренции с импортной обувью, работники не получают заработную плату в течение трех месяцев, устаревшее оборудование требует замены. Павел Георгиевич рассматривает три возможные кандидатуры на свою должность – Александра Плута, Ирины Семеновы и Сергея Северского, но не может сделать свой выбор.

Данные о кандидатах приведены в таблице 8.

Данные о кандидатах

	А. Плут	И. Семенова	И. Северский
1	2	3	4
Возраст	45	41	54
Образование	Высшее, Инженер-экономист	Высшее, Инженер-технолог	Высшее Инженер-механик
Занимаемая должность	Начальник отдела снабжения и сбыта (1 год)	Главный технолог (5 лет)	Главный инженер (11 лет)
Опыт работы	3 года – Ген. Директор ТОО “Горизонт” (установка металлических дверей), 15 лет – служба в ВС, экономист, нач. финансовой части полка	1 год – зам. Главного технолога, 3 года – нач. цеха, 3 года – инженер по снабжению, 3 года – инженер – технолог (все “Стрела”)	4 года – главный инженер, 5 лет – нач. производства, 4 года – нач. цеха, 3 года – бригадир, 6 лет – токарь (все завод металлоконструкций)
Навыки коммуникации	Хорошие	Отличные	Средние
Прилежание	Хорошее	Отличное	Исключительное
Авторитет в коллективе	Средний	Высокий	Высокий
Аналитические способности	Хорошие	Исключительные	Хорошие
Настойчивость	Исключительная	Высокая	Высокая

Вопросы:

1. Кого бы Вы посоветовали Павлу Георгиевичу в качестве приемника? Почему?
2. Составьте индивидуальные планы развития для каждого из кандидатов.

Контрольные вопросы для 4 варианта

1. Какие мероприятия может проводить организация для ускорения процесса адаптации новых сотрудников?
2. Оцените тип кадровой политики (по различным классификациям), характерный для организации в которой вы работаете. Считаете ли вы кадровую политику своей организации достаточно эффективным? Почему?
3. Почему в малых предприятиях стимулы действуют более эффективно, чем в средних и крупных?
4. Оцените с позиции справедливости и удовлетворенности следующие способы оплаты труда персонала:
 - Директор (владелец) лично оценивает труд 68 сотрудников и выплачивает им заработную плату. Работнику неизвестно, сколько он получит в данном месяце и какие именно результаты его работы будут оцениваться.
 - Директор гарантирует каждому сотруднику минимум оплаты, остальное выплачивается как процент от дохода на вложенные на имя сотрудника ценные бумаги. Количество ценных бумаг оговаривается с сотрудником, а доход по ним непредсказуем.
 - В компании применяется следующая система оплаты труда:
 - гарантируется определенный минимум;
 - доплаты из расчета роста стоимости потребительской корзины в текущем месяце;
 - премирование за индивидуальный вклад в работу компании.

5. Практическая ситуация:

Механический завод имеет самый высокий процент текучести кадров среди слесарей-сборщиков основного конвейера (текучесть достигает 80% в год). Работа сборщиков достаточно проста и монотонна, не требует особых физических усилий. Обучение сборщиков производится непосредственно на рабочем месте в течение четырех часов.

Прием сборщиков на завод осуществляется отделом кадров без участия мастеров или других руководителей. Кандидаты заполняют стандартную форму (табл. 9) и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

Данные кандидатов

	<i>Кандидат А</i>	<i>Кандидат Б</i>	<i>Кандидат В</i>
Возраст	45	28	35
Стаж работы	25	5	15
Число организаций, в которых работал кандидат	4	8	11
Образование	среднее	высшее	среднее
Специальность	слесарь-водопроводчик	инженер-механик	-
Служба в ВС	да	нет	да
Семейное положение	женат, 2 детей	холост	разведен, 3 детей
Место рождения	г. Москва	г. Волочаевка, Московской обл.	г. Тамбов

Вопросы:

1. Существует ли, по-вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди слесарей-сборщиков и методом их отбора? Как усовершенствовать этот процесс?
2. Кого из кандидатов, данные на которых приведены, вы бы приняли на место сборщика? Почему? Какую информацию вы использовали? Какая информация оказалась лишней?

Примерный перечень контрольных вопросов

1. Из каких подсистем состоит система управления человеческими ресурсами и каковы функции каждой подсистемы?
2. Различия в подходах к управлению человеческими ресурсами в США и Японии. Чем они обусловлены?
3. Принципы управления человеческими ресурсами.
4. Методы анализа и построения системы управления человеческими ресурсами.
5. Цели системы управления человеческими ресурсами.
6. Структурное расположение кадрового подразделения в организационной структуре организации.
7. Этапы формирования внутренней оргструктуры кадрового подразделения.
8. Оперативный план работы с персоналом. Какая информация необходима для его разработки?
9. Планирование потребности в человеческих ресурсах в организации.
10. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. Их преимущества и недостатки.
11. Внешние и внутренние факторы маркетинга персонала.
12. Основные направления работы по персоналу-маркетингу.
13. Предварительная работа при отборе персонала.
14. Методы подбора персонала. Их преимущества и недостатки.
15. Отбор человеческих ресурсов и его этапы.
16. Профорентация, ее виды.
17. Трудовая адаптация персонала, виды и аспекты адаптации. Механизмы управления процессом адаптации новичков в организациях.
18. Методы деловой оценки персонала (традиционные и нетрадиционные). Их преимущества и недостатки.
19. Методы обучения персонала вне рабочего места. Их преимущества и недостатки.
20. Методы обучения персонала на рабочем месте. Их преимущества и недостатки.
21. Модель процесса обучения персонала.
22. Современные содержательные теории мотивации.
23. Современные процессуальные теории мотивации.
24. Методы мотивации персонала в организации (экономические и неэкономические)
25. Управление деловой карьерой. Виды карьеры. Цели карьеры. Разработка карьерограмм.
26. Этапы карьеры.
27. Служебно-профессиональное продвижение. Подготовка руководящих кадров.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Балашов А.И., Котляров И.Д., Санина А.Г. Управление человеческими ресурсами. – СПб.: Изд-во: Питер. – 2012. – 320с.
2. Гайнутдинова Л.И., Гайнутдинов Р.М. Управление персоналом. Учебное пособие. – Ярославль,: Изд-во: Международная академия бизнеса и новых технологий (МУБиНТ) – 2-е изд., изм. – 2010.- 183 с.
3. [Дейнека А.В.](#), [Беспалько В.А.](#) Управление человеческими ресурсами. Учебник. – М.: Изд-во: [Дашков и К.](#) – 2013. – 392 с.
4. Зайцева Т.В. Система управления человеческими ресурсами. – М.: Изд-во: МГУ. – 2012. – 248 с.
5. Иванова С. Оценка компетенций методом интервью. Универсальное руководство. – М.: Издательство: [Альпина Паблишер.](#) – 2013. – 160 с.
6. [Кафидов В.В.](#) Управление человеческими ресурсами. Учебное пособие. – СПб.: Изд-во: Питер. – 2012. – 208 с.
7. Самоукина Н. Настольная книга директора по персоналу. – Ростов-на-Дону: Изд-во: Феникс. – 2013 г. – 336 с.
8. Управление человеческими ресурсами. / Учебник. Углубленный курс. Под ред. И.А. Максимцева. – СПб.: Изд-во: [Юрайт.](#) – 2012 г. – 528 с.

Дополнительная

1. Антонов О.Б. Современная организация. Персонал и технологии. - Издательство: Самиздат. – 2013. – 97 с.
2. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. – СПб.: Изд-во: Питер. – 2012. – 848 с.
3. Баженова Е. Как оценить работника за одну встречу. – Изд-во: АСТ, Сова, ВКТ. – 2009. – 233 с.
4. Баженова Е. Мотивация и стимулирование на пути к успеху фирмы. – Изд-во: АСТ; Сова. – 2010. – 101 с.
5. Батяев А.А. - Идеальный персонал. Профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации. - Издательство: Альфа-Пресс. – 2007. – 176 с.
6. Беленко П.В. Хедхантинг: принципы и технологии. – СПб.: Питер, 2005.
7. [Добреньков В.И.](#), [Жабин А. П.](#), [Афонин Ю. А.](#) Управление человеческими ресурсами. Социально-психологический подход. – Изд-во: [кДУ.](#) – 2009. – 360 с.
8. Друккер П. Практика менеджмента: Учебное пособие / Пер. с англ. – М.: Вильямс, 2007.
9. Дубиненкова Е.Н. Техники подбора персонала: Искусство находить лучших. – СПб.: Речь, 2007.

10. Дуракова И.Б. - Управление персоналом. Учебник. - Издательство: Инфра-М. – 2009. – 569 с.
11. Евтихов О.В. - Психология управления персоналом. Теория и практика. - Издательство: Речь. – 2010. – 320 с.
12. Жуков А.Л. Аудит человеческих ресурсов организации. – Изд-во: МИК. – 2010. – 256 с.
13. Захарьина А.В. Полный сборник должностных инструкций. – Изд-во: Эксмо. – 2008. – 432 с.
14. Зельдович, Б.З. - Ситуационное обучение управленческим дисциплинам. Учебное пособие. - М.: Издательство «Экзамен». – 2008. – 542 с.
15. Иванова С., Болдогоев Д., Борчанинова Э., Глотова А., Жигилий О. Развитие потенциала сотрудников. – Изд-во: Альпина Бизнес Букс. – 2008. – 279 с.
16. Иванова С.В. Мотивация на 100%. А где же у него кнопка? - Издательство: Альпина Бизнес Букс. – 2008. – 288 с.
17. Карташова Л.В. Управление человеческими ресурсами. – М., 2005.
18. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации. Практикум. – М.: Инфра-М, 2008.
19. Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организации. Стратегия, маркетинг, интернационализация. - Издательство: Инфра-М. – 2009. – 301с.
20. Ключков А. КРІ и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов. – Изд-во: Эксмо. – 2010. – 103 с.
21. Коно Т. Стратегия и структура японских предприятий. – М.: Прогресс, 1987.
22. Корнюшин В.Ю. Основы управления персоналом. Учебное пособие. - Издательство: МИЭМП. – 2010. – 237 с.
23. Крымов А.А. Вы - управляющий персоналом. – Изд-во: Вершина. – 2006.
24. Купер Д., Робертсон И.Т. Психология в отборе персонала. – СПб.: Питер, 2003.
25. Леевик Г.Е. Аттестация персонала по международным стандартам качества.- Издательство: БПА – 2007.
26. Лукашевич В.В., Зельдович Б.З. Сборник деловых игр и управленческих ситуаций для практических занятий. – М.: МГУП «Мир книги», 1998.
27. Мансуров Р.Е. - HR-брендинг. Как повысить эффективность персонала. - Издательство: БХВ-Петербург. – 2011. – 142 с.
28. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб.: Питер, 2008.
29. Мескон М., Альберт М., Ходоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2005.
30. О’Нил Дж. Интервью при отборе. 58 вопросов из практики крупнейших компаний мира. – Изд-во: Карьера Пресс. – 2012. – 272 с.
31. [Одегов Ю.Г., Руденко Г. Г., Апенько С. Н., Мерко А. И.](#) Мотивация персонала. – Изд-во: Альфа-Пресс. – 2010. – 640 с.

32. Основы менеджмента: Учебник / Под ред. И.В. Бородушко, В.В. Луашевича. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
33. Оценка уровня квалификации сотрудников. Учебное пособие.- Издательство: ИБМ Восточная Европа / Азия. – 2009.
34. Прием на работу. Заключение трудового договора. Учебно-практическое пособие. Управление человеческими ресурсами. Организационно-правовые основы. Ответственный редактор — Ю.П. Орловский. - Издательство: Волтерс Клувер. - 2011. – 288 с.
35. Пронников В.А., Ладанов И.Д. Управление персоналом в Японии. Очерки. – М.: наука, 1989.
36. Пугачев В.П. Руководство персоналом: Практикум: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2006.
37. Пугачев В.П. Руководство персоналом: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2008.
38. Радмило М. Лукич - Материальная мотивация продавцов. Причины, возможности, ограничения. - Издательство: Манн, Иванов и Фербер. – 2010.
39. Ричи Ш., Мартин П. Управление мотивацией./ Пер. с англ. – М., 2004.
40. [Робертс](#) Г. Рекрутмент и отбор. Подход, основанный на компетенциях. – Изд-во: [Гиппо](#). – 2010. – 288 с.
41. Рогожин М.Ю. Документы кадровой службы предприятия. - Издательство: ГроссМедиа, РОСБУХ. – 2008. – 368 с.
42. Рудавина Е., Екомасов В. - Большая книга директора по персоналу. - Издательство: Питер. – 2011. – 394 с.
43. Сапегина С.Г. Управление персоналом: Курс лекций. – Екатеринбург: УГЛТУ, 2003.
44. Семь нот менеджмента. Лучшая практика управления. – М.: ЗАО «Эксперт РА», 2008.
45. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. – СПб.: Питер, 2002.
46. Стаут Л. У. Управление персоналом. Настольная книга менеджера. - Издательство: Добрая книга. – 2006. – 536 с.
47. Тарасов В.К. Персонал – технологии: отбор и подготовка менеджеров. – Л.: Машиностроение, 1989.
48. Универсальный сборник должностных инструкций. Под ред. Касьянова А. В. – Изд-во: ГроссМедиа, РОСБУХ. – 2009. – 576 с.
49. Управление нововведениями в США. – М. Наука, 1986.
50. Управление персоналом организации. / Учебник. 3-е изд., доп. и перераб. Под ред. А.Я. Кибанова. - Издательство: ИНФРА-М. – 2005. - 638 с.
51. Фридман А.С. Вы или Вас. Профессиональная эксплуатация подчиненных. Регулярный менеджмент для рационального руководителя. – Изд-во: Добрая книга – 2009.- 478 с.

52. Хейдема Дж.М., МакКензи К.А. Как создать команду, увлеченную своим делом. От разрушения к созиданию: Практическое пособие для лидеров и членов команды. – Изд-во: Волтерс Клувер, 2009. – 240 с.
53. Цветков А.Н. Менеджмент. – СПб.: Питер, 2010.
54. Шапиро С.А. Мотивация. HR-пособие. – Изд-во: ГроссМедиа, 2008. – 150 с.
55. Шекшня С.В. Управление персоналом в современной организации. Учебно-практическое пособие. - М.: Изд-во: Бизнес-школа «Интел-Синтез». - 1996. - 300 с.
56. Якокка Л. Карьера менеджера. – М.: Прогресс, 1991.

Internet-ресурсы

1. www.profiz.ru
2. www.comcon-2.com
3. www.7st.ru
4. outdoor-ad.rus.net
5. www.manager.ru
6. <http://hr-portal.ru>
7. <http://humanresources.about.com>
8. <http://hr-praktik.ru>
9. <http://hrm.ru>
10. <http://www.hr.ibc.ru>
11. <http://www.hr-land.com>
12. <http://www.hr-mnenie.com>