

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ  
  
Т.В. Поштарева  
«15» февраля 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Управление персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве

Специальность 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Квалификация выпускника Техник

Форма обучения очная

Год начала подготовки – 2023

Разработана  
Канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры СТ  
  
Т.В. Вергун

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой СТ  
  
Т.В. Вергун

Рекомендована  
На заседании кафедры  
От «13» февраля 2023 г.  
протокол № 7  
Зав. кафедрой  
  
Т.В. Вергун

Одобрена  
На заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
От «15» февраля 2023 г.  
Протокол № 6  
Председатель УМК  
  
Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП .....	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	9
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	10
5.1. Содержание дисциплины.....	10
5.2. Структура дисциплины.....	12
5.3. Практические занятия и семинары .....	13
5.4.Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины.....	13
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	8
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ .....	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	24
8.1. Основная литература.....	24
8.2. Дополнительная литература.....	25
8.3. Программное обеспечение.....	25
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы .	20
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий.....	25
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	21

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Управление персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве» являются:

– приобретение студентами теоретических знаний в области управления персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве

– приобретение практических навыков в области управления персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Задачами дисциплины являются:

– анализ основных тенденций развития управления персоналом;

– теоретические основы управления

персоналом, позволяющие овладеть современными методами управления, комплексному подходу к рассмотрению проблем организации и принятию управленческих решений;

– приобретение практических навыков в области постановки целей организации, проектирования организационной структуры, в применении наиболее эффективных методов мотивации и трудовой деятельности, преодоления конфликтных ситуаций, а также оценке эффективности управления персоналом.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина ОП.В.6 Управление персоналом в жилищно-коммунальном хозяйстве относится к Общепрофессиональным дисциплинам, Вариативная часть. Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общих (ОК)

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

б) профессиональных (ПК)

ПК 1.4 Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- методы планирования и организации работы подразделения;
- принципы построения организационной структуры управления;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- стили управления, коммуникации, принципы делового общения.

Уметь:

- использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления персоналом.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 96 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3 (СОО) ** / 5 (ООО)*
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	58	58
в том числе:		
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Консультации	2	2
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	30	30
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчётно-графические работы		
Контрольная работа		
Курсовая работа		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	30	30
Вид промежуточной аттестации		Экзамен
	8	8
<b>Общий объем, час</b>	96	96

СОО\* – среднее общее образование

ООО\*\* – основное общее образование

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела(темы)	Наименование раздела(темы)	Содержание раздела(темы)
1	Персонал предприятия как объект управления	Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием. Процесс труда. Трудовая деятельность. Предмет науки управления персоналом. Организационно-экономические факторы. Административно-управленческие факторы. Техничко-технические факторы. Правовые факторы. Групповые факторы. Личностные факторы. Понятийный аппарат дисциплины «Управление персоналом». Рабочая сила. Управление кадрами (персоналом). Управление трудовым и человеческим потенциалом. Управление трудовыми и человеческими ресурсами. Управление трудовым и человеческим капиталом. Трудоспособные ресурсы. Экономически неактивное население. Трудовой потенциал работника.

		Анализ и управление кадровым потенциалом. Современные подходы к управлению персоналом. Управление кадрами. Управление персоналом. Управление человеческими ресурсами. Гуманистическая концепция. Принципы управления персоналом.
2	Кадровая политика организации	Планирование производственной хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Понятие «кадровая политика». Стратегия управления персоналом. Субъект стратегического управления персоналом. Объект стратегического управления персоналом. Составляющие стратегии управления персоналом. Базовые кадровые стратегии: оптимизация кадрового потенциала, развитие человеческих ресурсов, антикризисная стратегия управления персоналом, универсальная стратегия. Сущность кадрового планирования. Цели кадрового планирования: Стадии кадрового планирования: Стратегическое кадровое планирование. Тактическое кадровое планирование. Оперативное кадровое планирование. Маркетинг персонала. Функции маркетинга персонала. Информационная функция маркетинга персонала. Изучение требований, предъявляемых к должностям и рабочим местам. Исследование внешней и внутренней среды организации. Изучение рынка труда. Изучение имиджа организации как работодателя. Коммуникационная функция маркетинга персонала. Сегментирование рынка труда. Источники и пути покрытия потребности в персонале.
3	Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом	Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом. Трудовое законодательство. Основные принципы правового регулирования трудовых отношений. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Организационно-распорядительные документы. Правила внутреннего распорядка. Коллективный договор. Положение о персонале. Положение о подразделении. Штатное расписание. Должностная инструкция. Личностная специ-

		<p>фикация. Кадровое обеспечение системы управления персоналом. Анализ кадрового потенциала. Количественный и качественный состав кадрового аппарата. Методы расчета численности руководителей, специалистов (в том числе и кадровой службы): многофакторного корреляционного анализа, сравнений, прямого расчета, по трудоемкости работ, по нормам обслуживания. Информационное обеспечение системы управления персоналом. Понятие информации. Управленческая информация. Требования, предъявляемые к информации. Открытая и закрытая информация. Коммерческая тайна. Техническое обеспечение системы управления персоналом. Проектирование технического оснащения службы. Средства сбора и регистрации информации. Средства оргтехники Средства коммуникации.</p>
4	Формирование кадрового состава организации	<p>Количественный и качественный состав работников организации. Методы оценки персонала. Факторы оценки персонала. Процедуры отбора персонала. Формирование профиля должности. Наем на работу. Источники удовлетворения потребности в новых работниках. Этапы замещения вакантной должности. Отбор. Этапы процедуры отбора персонала. Предварительная отборочная беседа. Анкетирование. Собеседование. Тестирование. Проверка рекомендаций и послужного списка. Медицинский осмотр. Прием на работу. Резюме. Сбор кадровой информации. Структура интервью. CASE-интервью. Оценка достоверности информации. Перемещения, работа с кадровым резервом. Подбор персонала и профориентация.</p>
5	Процесс адаптации персонала в организации	<p>Обоснованность выбора профессии. Рыночные требования к выбору профессии. Профессиональные интересы человека. Характеристика рабочей профессии. Понятие профессиональной ориентации. Задачи профессиональной ориентации. Профинформация. Профконсультация. Профподбор. Профадаптация. Понятие и содержание адаптации. Первичная и вторичная адаптация. Классификация адаптации по сферам: в новой организации, в новой должности. Классификация адап-</p>

		<p>тации по субъектам: работника и работы к персоналу. Профессиональная адаптация. Психофизиологическая адаптация. Социально-психологическая адаптация. Организационно-административная адаптация. Экономическая адаптация. Санитарно-гигиеническая адаптация. Цели адаптации. Этапы процесса адаптации персонала. Процедуры адаптации персонала. Инструктаж. Ротация. Коучинг. Самостоятельное обучение на рабочем месте. Лекции, беседы, семинары. Профессиональная и организационная адаптация персонала.</p>
6	Работа с кадрами в организации	<p>Понятие и цели развития персонала. Процесс обучения человека. Профессиональное образование как процесс. Обучение персонала: подготовка кадров, повышение квалификации кадров, переподготовка кадров. Методы обучения персонала на рабочем месте. Методы обучения персонала вне рабочего места. Организация обучения квалифицированных кадров. Аттестация персонала организаций. Виды аттестации служащих. Очередная аттестация. Аттестация по истечении испытательного срока. Аттестация при продвижении по службе. Аттестация при переводе в другое структурное подразделение. Этапы проведения аттестации. Подготовительный этап. Оценка сотрудника и его трудовой деятельности. Принятие решений по результатам аттестации. Понятие деловой карьеры. Управление деловой карьерой. Виды деловой карьеры. Карьера внутриорганизационная. Карьера межорганизационная. Специализированная карьера. Неспециализированная карьера. Карьера вертикальная. Карьера горизонтальная. Карьера ступенчатая. Карьера скрытая. Планирование и контроль деловой карьеры. Этапы карьеры: предварительный, становления, продвижения, сохранения, завершения, пенсионный. Система служебно-профессионального продвижения. Планирование карьеры. Понятие и формирование кадрового резерва. Работа с резервом. Планирование кадрового резерва. Планирование деловой карьеры. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала.</p>

## 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ(С)	ЛР	СР
1	Персонал предприятия как объект управления	12	4	4		4
2	Кадровая политика организации	12	4	4		4
3	Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом	12	4	4		4
4	Формирование кадрового состава организации	14	4	4		6
5	Процесс адаптации персонала в организации	18	6	6		6
6	Работа с кадрами в организации	18	6	6		6
	Консультация	2				
	Аттестация	8				
	<b>Общий объем</b>	<b>96</b>	<b>28</b>	<b>28</b>		<b>30</b>

## 5.3. Практические занятия и семинары

№п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Персонал предприятия как объект управления	4
2	2	Кадровая политика организации	4
3	3	Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом	4
4	4	Формирование кадрового состава организации	4
5	5	Процесс адаптации персонала в организации	6
6	6	Работа с кадрами в организации	6

**5.4. Лабораторные работы** – не предусмотрены

**5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)** – не предусмотрено

## 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ раздела (темы)	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
1	Персонал предприятия как объект управления	4
2	Кадровая политика организации	4
3	Правовое, кадровое, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом	4
4	Формирование кадрового состава организации	6
5	Процесс адаптации персонала в организации	6
6	Работа с кадрами в организации	6

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные техноло
------------------	----------------------------	--

4	ПЗ	Компьютерная презентация
5	ПЗ	Компьютерная презентация
6	ПЗ	Компьютерная презентация

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ И ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-**

### **МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома создаются фонды оценочных средств.

#### ТИПОВОЙ ТЕСТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ

1. Подход, предусматривающий гибкость управления персоналом, интенсификацию труда, активную работу по бережливости и участию работников в управлении, носит название:

- а) технологический;
- б) гуманистический;
- в) демократический;
- г) рационалистический;
- д) синергетический;
- е) поддерживающий.

2. Теория Y о человеческом поведении не включает:

- а) прохладность к работе;
- б) готовность к самоуправлению;
- в) готовность к самоконтролю;
- г) стремление к ответственности;
- д) необходимость постоянного контроля и инструктажа.

3. Прогрессивность, научность, перспективность, достоверность, обоснованность, гласность и др. – это \_\_\_\_\_

- а) методы;
- б) элементы системы;
- в) принципы;
- г) приемы;
- д) формы.

4. Управленческие воздействия, основанные на соблюдении организационных закономерностей и направленные на поддержание порядка в системе, составляют существо \_\_\_\_\_ методов управления

- а) административных;
- б) экономических;
- в) социально-психологических;
- г) правовых;
- д) комплексных.

5. Управленческие воздействия, направленные на соблюдение действующих правовых норм и актов, отнесены к \_\_\_\_\_ методам управления персоналом.

- а) административным;
- б) экономическим;
- в) социально – психологическим;
- г) правовым;
- д) комплексным.

6. Структура управления, штатное расписание, трудовые соглашения реализуют \_\_\_\_\_

- а) распорядительные воздействия;
- б) организационные воздействия;
- в) материальные поощрения и взыскания;
- г) дисциплинарную ответственность;
- д) административную ответственность.

7. Замечания, предупреждения, выговор, строгий выговор воспринимаются как \_\_\_\_\_

- а) распорядительные воздействия
- б) организационные воздействия;
- в) материальные поощрения и взыскания;
- г) дисциплинарная ответственность;
- д) административная ответственность.

8. Устав организации, правила трудового распорядка, положения о структурных подразделениях являются инструментами \_\_\_\_\_ методов:

- а) административных;
- б) экономических;
- в) социально-психологических;
- г) комплексных
- д) правовых.

9. Документ, включающий основные положения, принципы деятельности организации, правила и нормы поведения работников, их внешнего вида – это \_\_\_\_\_

- а) миссия организации;
- б) философия организации;
- в) корпоративная культура;
- г) корпоративный кодекс;
- д) коллективный договор;
- е) правила трудового распорядка.

10. Необходимыми компонентами трудового контракта являются:

- а) общие положения;
- б) проведение аттестации;
- в) обязанности работника;
- г) повышение квалификации;
- д) обязательства и ответственность администрации;
- е) режим рабочего времени.

11. Численность работников различных категорий на начало отчетного периода плюс то же самое на конец отчетного периода, а сумма, поделенная на два, это – \_\_\_\_\_

- а) явочная численность;
- б) списочная численность,
- в) среднесписочная численность;
- г) средневзвешенная численность.

12. Современное деление персонала организации включает:

- а) рабочие основные;
- б) рабочие вспомогательные;
- в) рабочие, включая учеников;
- г) ученики;
- д) инженерно-технические работники (ИТР);
- е) служащие;
- ж) младший обслуживающий персонал;

- з) охрана;
- и) специалисты.

13. Специалисты в системе управления в зависимости от занимаемой должности подразделяются на \_\_\_\_\_

- а) ведущих, главных, ведомых;
- б) ИТР, канцелярских работников;
- в) старших, главных, ведущих;
- г) постоянных, сезонных, временных;
- д) внутренних, внешних;
- е) принимающих решения и выполняющих их.

14. Квалификация работников – это совокупность \_\_\_\_\_

- а) знаний;
- б) теории;
- в) упорства;
- г) целеустремленности;
- д) опыта;
- е) умений;
- ж) коммуникабельности;
- з) навыков;
- и) дружелюбия;
- к) порядочности;
- м) воспитанности.

15. Система управления персоналом организации включает следующие функциональные подсистемы:

- а) планирование, прогнозирование и маркетинга персоналом;
- б) оформления и учета работников;
- в) условий труда;
- г) трудовых отношений;
- д) основных процессов;
- е) развития кадров;
- ж) вспомогательных процессов;
- з) анализа и совершенствования стимулирования и мотиваций персонала;
- и) разработки и совершенствования структур управления;
- к) развития социальной инфраструктуры;
- л) тактики управления;
- м) подсистемы юридических услуг;
- н) стратегии управления.

16. На структуру системы управления персоналом организации влияют следующие внешние факторы:

- а) отрасль, сфера деятельности;
- б) специализация региона;
- в) состояние экономики страны;
- г) природно-географические особенности;
- д) участие во внешне – экономической деятельности (включая международную);
- е) национальные особенности;
- ж) уровень государственного регулирования.

17. В службе управления персоналом могут работать специалисты:

- а) менеджер по персоналу; б) кадровый инноватор;
- в) кадровый технолог; г) социолог;
- д) экономист по труду; е) психолог;
- ж) нормировщик; з) специалист по рекламе;
- и) юрист (трудовое право); к) специалист по связям с общественностью.

18. Совокупность внутрифирменных общих принципов, правил, ценностей и убеждений в конкретной области деятельности организации – это \_\_\_\_\_

- а) философия организации;
- б) корпоративный кодекс;
- в) устав предприятия;
- г) культурный уровень персонала;
- д) правила трудового распорядка;
- е) предназначение организации;
- ж) миссия организации;
- з) трудовой кодекс.

19. Выделите разновидности кадровой политики организации:

- а) пассивная;
- б) рациональная;
- в) реактивная;
- г) превентивная;
- д) эффективная;
- е) активная;
- ж) либеральная;
- з) открытая;
- и) закрытая.

20. Кадровая политика организации формируется:

- а) советом директоров;
- б) правлением;
- в) руководителем организации;
- г) общим собранием акционеров, работников;
- д) правящей партией;
- е) правительством страны, региона, субъекта федерации.

21. Результатами анализа кадрового состава должны стать:

- а) достоинств и недостатки персонала;
- б) сильные и слабые стороны трудового коллектива;
- в) состояние работы по развитию работников;
- г) тактика и стратегия в работе с персоналом;
- д) причины сильных и слабых сторон существующего состояния персонала;
- е) тенденции достоинств и недостатков кадрового состава за анализируемый пери-

од;

- ж) количественные и качественные оценки кадрового состава;
- з) направления по совершенствованию кадрового состава.

22. Кадровое планирование включает:

- а) определение численности персонала по категориям и квалификации;
- б) планирование дополнительной потребности в работниках;
- в) планирование использования и сокращения персонала;
- г) формирование тактики управления персоналом;
- д) изменение штатного расписания;
- е) расчет планового фонда заработной платы;
- ж) оформление договора подряда;
- з) подготовку коллективного договора;
- и) совершенствование структуры управления.

23. Назовите внутренние источники привлечения персонала:

- а) совмещение функций и должностей;
- б) различные учебные заведения – государственные и негосударственные от курсов, школ до ВУЗов;

- в) наем работников;
- г) организованные наборы работников;
- д) кадровый резерв;
- е) службы управленческого консультирования и кадровые агентства;
- ж) незанятое население;
- з) зарубежная рабочая сила;
- и) увеличение интенсивности, производительности труда.

24. Профессиональный отбор работников в организации включает этапы:

- а) создание кадровой комиссии;
- б) формирование требований к рабочим местам, должностям;
- в) объявления о конкурсе в СМИ;
- г) медицинское обследование здоровья и работоспособности кандидатов;
- д) оценка кандидатов на психологическую устойчивость;
- е) анализ увлечений и вредных привычек;
- ж) привлечение кандидатов;
- з) подтверждение регистрации по месту жительства;
- и) справки о наличии собственности;
- к) характеристика с места последней работы или учебы;
- л) назначение на должность.

25. Назначение работников на должности, рабочие места в соответствии с принятым разделением труда и способностями работников называется \_\_\_\_\_

- а) планированием персонала;
- б) адаптацией;
- в) делегированием Полномочий;
- г) расстановкой персонала;
- д) все ответы верны.

26. Основными требованиями к резюме являются:

- а) краткость;
- б) индивидуальность;
- в) конкретность;
- г) объективность;
- д) честность;
- е) избирательность;
- ж) глубина;
- з) активность.

27. Чего не хватает для полной процедуры типичного совещания?

- а) определение цели;
- б) формирование повестки дня;
- в) решение организационных вопросов;
- г) определение ведущего (председательствующего);
- д) определение участников,
- е) созыв (оповещение) совещания;
- ж) отчет о совещании;
- з) оценка полученных результатов совещания.

28. Набор универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых во взаимоотношениях людей, называется \_\_\_\_\_ этикой

29. Авторитарный стиль руководства предполагает:

- а) единоличное решение вопросов;
- б) оперативность в решении вопросов;
- в) развитие инициативы подчиненных;

- г) дистанцию в общении руководителей и подчиненных;
- д) дружественный настрой к подчиненным;
- е) делегирование полномочий.

30. Одна из функций по управлению персоналом, направленная на выявление каких-либо свойств, качеств, определение их параметров и уровня результативности работников, называется \_\_\_\_\_ процессуальная

31. Определение соответствия работника занимаемой должности, отзыв о его достоинствах, достижениях, способностях, служебном поведении – это

- а) профотбор;
- б) подбор;
- в) аттестация работника;
- г) профориентация;
- д) профессиональное консультирование.

32. Кадровая психодиагностика направлена на изучение \_\_\_\_\_

- а) состояния охраны труда;
- б) профессиональной пригодности, успешности;
- в) межличностных взаимодействий в процессе труда;
- г) индивидуальных характеристик личности;
- д) эргономических особенностей трудового процесса;
- е) психологических свойств личности.

33. Нужда в чем-либо необходимом для жизнедеятельности отдельного работника или коллектива – это \_\_\_\_\_

- а) потребности;
- б) стимулы;
- в) мотивы;
- г) принуждения;
- д) самоутверждение.

34. Стремление повышать свою квалификацию, быть уверенным в себе, стремиться к лидерству – это \_\_\_\_\_

- а) физиологические потребности;
- б) потребность в безопасности;
- в) потребность принадлежать к какой-либо группе;
- г) потребность в признании и уважении;
- д) потребность в самовыражении.

35. Расходы на питание в минимальных размерах потребления, на коммунальные услуги, налоги и другие обязательные платежи – это \_\_\_\_\_

- а) потребительская корзина;
- б) материальные потребности;
- в) денежные доходы;
- г) прожиточный минимум;
- д) уровень благосостояния.

36. Процесс побуждения работников к достижению целей это

- а) потребности;
- б) стимулирование;
- в) мотивация;
- г) принуждение;
- д) самоутверждение;
- е) воспитание.

37. Выделите разновидности нестандартной занятости:

- а) сокращенная рабочая неделя;

- б) учебный отпуск;
- в) гибкие графики рабочего времени;
- г) занятость на дому (для организации);
- д) сокращенный рабочий день подростков;
- е) регламентированные перерывы кормящих матерей.

38. Затраты на кадровую рекламу, оценочные процедуры (тестирование, интервьюирование и др.), медицинские обследования относятся к издержкам:

- а) на оплату труда;
- б) на обучение;
- в) на набор и отбор работников;
- г) на управление;
- д) при увольнении.

39. Структура заработной платы работников включает:

- а) тарифную ставку, оклад;
- б) издержки на привлечение, найм работника;
- в) различные доплаты;
- г) полагающиеся компенсации;
- д) описание рабочего места;
- е) доплату по районному коэффициенту;
- ж) премии;
- з) материальную помощь.

40. На размер заработной платы работников влияют:

- а) состояние рабочего места;
- б) ситуация на рынке рабочей силы;
- в) эффективность обучения персонала;
- г) результаты труда работников;
- д) анкетные данные работников;
- е) состояние оценочной работы в организации;
- ж) финансовое состояние организации;
- з) стабильность систем оплаты и премирования.

41. Формами специальной подготовки резерва являются:

- а) семинары, школы резерва;
- б) непрерывная адаптация;
- в) институты повышения квалификации;
- г) формы подготовки по инициативе местных и региональных органов управления;
- д) стажировки (включая и зарубежные);
- е) временные замещения других должностей;
- ж) командировки по обмену опытом (включая зарубежные);
- з) подготовка ученых из числа опытных практиков.

42. Поступательное продвижение работников в какой-либо сфере деятельности, изменение квалификационных возможностей и размеров вознаграждения – это \_\_\_\_\_ деловая карьера.

43. К стадиям карьеры относятся:

- а) предварительная;
- в) продвижение;
- д) стабилизация;
- а) адаптации;

44. Какой подход в организации консультативных услуг по моделированию карьеры отсутствует: индивидуальный, \_\_\_\_\_, различные формы самооценки?

45. Движение персонала включает:

- а) повышение должности, квалификации;

- б) перемещение на равноценное рабочее место;
- в) понижение в должности;
- г) увольнение по различным причинам;
- д) командировки служебные;
- е) вахтовый способ работы.

46. Свободно созданная группа, члены которой регулярно взаимодействуют по различным интересам, это \_\_\_\_\_ группа.

47. Назовите типовые роли в группе:

- а) организатор;
- б) генератор идей;
- в) критик;
- г) эксперт;
- д) демократ;
- е) экономист;
- ж) психолог;
- з) наставник;
- и) куратор;
- к) контролер.

48. Внешность, здоровье, работоспособность, представительность составляют ... группу лидерских качеств.

49. Разногласия между работниками и администрацией (руководителем) по вопросам выполнения трудовых контрактов, условий оплаты и труда, коллективного договора являются:

- а) конфликтом;
- б) трудовым спором;
- в) сотрудничеством;
- г) компромиссом;
- д) конкуренцией;
- е) противостоянием;
- ж) противоречием между трудом и капиталом.

50. Инцидент, повод, причины, конфликтная ситуация, субъекты конфликта, предмет его составляют :

- а) внутреннюю среду конфликта;
- б) инфраструктуру;
- в) внешнюю среду;
- г) структуру конфликта;
- д) систему конфликта;
- е) генетику конфликта.

51. Что вы отнесете к фазам конфликта?

- а) конфронтация;
- б) компромисс;
- в) коммуникативная фаза
- г) депрессия;
- д) оживление;
- е) кризис.

52. Информационное взаимодействие сторон конфликта – это атрибут фазы:

- а) конфронтации;
- б) компромисса;
- в) коммуникативной фазы;
- г) депрессии;
- д) оживления;
- е) кризиса.

53. Методами управления конфликтами являются:

- а) уклонение;
- б) разъяснение;
- в) сглаживание;
- г) адаптация;
- д) сотрудничество;
- е) согласование;
- ж) правильного ответа нет.

54. Обучение, обусловленное изменениями характера и содержания труда, моральным старением знаний, называется...

- а) повышением квалификации;
- б) переподготовкой;
- в) внепроизводственным обучением;
- г) стажировкой;
- д) тренингом.

55. Обучение, включение, достижение успеха, профессионализм, переоценка ценностей, мастерство, пенсионный период составляют:

- а) этапы карьерного роста;
- б) элементы трудовой мотивации;
- в) социальные составляющие карьеры;
- г) стадии трудовой жизни;
- д) функции персонального менеджмента.

56. Разновидностями профессиональной подготовки внерабочего места являются:

- а) вводный инструктаж;
- б) производственные курсы;
- в) профессиональные тренинги;
- г) конференции, семинары;
- д) трудовая адаптация;
- е) школы передового опыта.

57. Выделите основные задачи профессионального консультирования:

- а) выявление профессиональных интересов;
- б) определение стрессоустойчивости;
- в) выявление мотивации профессионального самоопределения;
- г) осуществление трудовой адаптации;
- д) определение склонности к какой-либо деятельности.

58. Советы в выборе или перемене профессии с учетом пожеланий работника, его склонностей, компетенций, перспектив трудоустройства есть:

- а) профориентация; б) профпросвещение;
- в) адаптация; г) ориентация;
- д) профессиональное консультирование.

59. Комплексная оценка результатов профессионального обучения складывается из:

- а) оценки содержания обучения по составу и логической связи дисциплины;
- б) оценки потребности в обучении;
- в) оценки соотношения теоретической и практической частей обучения;
- г) оценки выбранных форм проведения занятий;
- д) оценки квалификации проводящих обучение;
- е) оценки затрат на обучение;
- ж) все варианты верны.

60. Выделите объекты социальной политики государства:

- а) общественные организации;
- б) объединения работников;
- в) трудоспособное население;

- г) объединения работодателей;
- д) нетрудоспособное население;
- е) уязвимые слои населения;
- ж) государственные органы.

## **ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)**

1. Трудовые ресурсы и трудовой потенциал организации
2. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
3. Кадры, кадровая политика и кадровый потенциал организации
4. Понятие человеческого капитала как стратегического фактора организации
5. Основные черты управления персоналом на современном этапе
6. Персонал организации как объект управления
7. Структура персонала организации
8. Философия управления персоналом
9. Концепция управления персоналом
10. Закономерности и принципы управления персоналом
11. Методы управления персоналом
12. Организационное проектирование системы управления персоналом
13. Принципы построения системы управления персоналом
14. Организационная структура системы управления персоналом
15. Профессия, специальность, квалификация
16. Документационное, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом
17. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом
18. Конфликты в организации и управление ими
19. Технические средства управления. Самоменеджмент руководителя организации
20. Обучение персонала. Система подготовки, переподготовки и повышения квалификации
21. Категории персонала управления
22. Стресс и его виды
23. Маркетинг персонала. Основные направления маркетинга персонала
24. Рынок труда. Типы рынков труда
25. Сущность кадрового и стратегического планирования
26. Потребность персонала в организации. Поиск, прием и отбор персонала
27. Понятие рабочего места, его анализ и описание
28. Понятия и сущность деловой оценки и аттестации персонала
29. Понятие и сущность адаптации персонала
30. Карьера. Карьерный рост
31. Понятие кадрового резерва. Специфика формирования кадрового резерва
32. Мотивация труда. Мотивы и стимулы
33. Понятие управленческого труда и его особенности
34. Формы оплаты труда персонала
35. Высвобождение персонала
36. Эффективность управления персоналом организации
37. Сущность, задачи и принципы организации труда персонала
38. Стратегия управления персоналом организации
39. Сущность государственной и муниципальной гражданской службы
40. Права и обязанности государственного служащего

### **Критерии оценки ответа**

**Оценка «отлично»** выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы семинара, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области специальной педагогики, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы семинара с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Управление персоналом в социальной работе : учебник для среднего профессионального образования / Т. В. Бюндюгова [и др.] ; под редакцией М. В. Воронцовой. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 378 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14451-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477653>
2. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
2. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Е. Елкин. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 236 с. – 978-5-4497-0202-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86681.html>

3. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

#### **Периодические издания**

- 1.) Управление многоквартирным домом. Электронный журнал. – 2022, – Ежемесячно – URL : <https://e.mk-dom.ru/> – Текст : электронный.
- 2.) РосКвартал – первая экосистема сервисов для ЖКХ. Информационный портал. Онлайн-журналы для управляющих многоквартирными домами: вопросы управления недвижимостью в ответах экспертов. Электронный ресурс. – [Онлайн-журналы для управляющих домами: вопросы управления недвижимостью в ответах экспертов | Обучение сотрудников РосКвартал® \(roskvartal.ru\)](https://roskvartal.ru)

#### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

#### **8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы**

##### **Интернет-ресурсы**

1. [www.aup.ru](http://www.aup.ru)
2. [www.eup.ru](http://www.eup.ru)
3. [www.gallup.ru](http://www.gallup.ru)
4. [www.glossary.ru](http://www.glossary.ru)
5. [www.rbk.ru](http://www.rbk.ru)
6. [www.narod.ru](http://www.narod.ru)
7. [www.fssn.ru](http://www.fssn.ru)
8. [www.stavstat.ru](http://www.stavstat.ru)
9. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

##### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) Справочная правовая система «КонсультантПлюс».
2. Справочная правовая система «Гарант».
3. СДО «Прометей»

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

## 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 08.02.14 Эксплуатация и управление многоквартирным домом.