Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Управление персоналом»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**Управление персоналом**

Направление и направленность (профиль) подготовки:

38.03.05 Бизнес-информатика. Бизнес-информатика

Форма обучения

очная

Владивосток 2020

**1 Перечень формируемых компетенций**

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код компетенции | Формулировка компетенции | Номер этапа |
|
| ОПК-2 | Способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами | 3 |
| ПК-4 | проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях  | 2 |

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» ). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

**2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения**

ОПК-2 - Способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**(показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | основных теории и подходы к осуществлению организационных изменений принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования | Правильность ответов на поставленные вопросы |
| **Умеет** | анализировать организационно-управленческие решения и разрабатывать предложения по ее совершенствованию | Корректность диагностики и применения |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | методами проектирования управленческих решений, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования | Умение осуществлять функции управления персоналом |

ПК-4 проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях

|  |  |
| --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**(показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | современные кадровые технологии и подходы к осуществлению организационных изменений, а также инновационные методы в управлении персоналом | Правильность ответов на поставленные вопросы |
| **Умеет** | анализировать кадровые технологии, организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; применять информационные технологии для решения управленческих задач и выполнения профессиональных расчетов. | Корректность использования инструментов, методов и технологий |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности.** | методами современных кадровых технологий и проектирования организационной структуры, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования персоналом | Умение обосновать свою точку зрения в выборе теории и технологии |

**3 Перечень оценочных средств**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| **ОПК-2** |
| Знания:  | основных теории и подходы к осуществлению организационных изменений принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования | Место и роль управления персоналом в системе управления организацией | Тест №1 | Фонд тестовых заданий (п.5.1)  |
| Общие функции, методы и стили управления персоналом | Тест №2 |
| Кадровая стратегия и кадровая политика организации. | Тест №3 |
| Системный подход к управлению персоналом | Тест №4 |
| Умения:  | анализировать организационно-управленческие решения и разрабатывать предложения по ее совершенствованию | Место и роль управления персоналом в системе управления организацией | Кейс-задание № 2  |
| Общие функции, методы и стили управления персоналом | Кейс-задание № 2 |
| Системный подход к управлению персоналом | Кейс-задание № 1 |
| Навыки: | методами проектирования управленческих решений, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования | Место и роль управления персоналом в системе управления организацией | Разноуровневые задания №1 |
| Общие функции, методы и стили управления персоналом | Деловая игра № 1 |
| Кадровая стратегия и кадровая политика организации. | Кейс-задача №4 |
| **ПК-4** |
| Знания:  | современные кадровые технологии и подходы к осуществлению организационных изменений, а также инновационные методы в управлении персоналом | Кадровые процессы и технологии. Кадровое планирование | Тест №5 | Фонд тестовых заданий (п.5.1)  |
| Поиск, подбор, отбор персонала | Тест №6 |
| Найм и адаптация персонала | Тест №7 |
| Оценка и аттестация персонала | Тест №8 |
| Развитие персонала: обучение, управление карьерой | Тест №9 |
| Мотивация и стимулирование трудовой деятельности  | Тест №10 |
| Умения:  | анализировать кадровые технологии, организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; применять информационные технологии для решения управленческих задач и выполнения профессиональных расчетов. | Кадровые процессы и технологии. Кадровое планирование | Творческое задание 1 |
| Поиск, подбор, отбор персонала | Деловая игра №1 |
| Найм и адаптация персонала | Кейс- задание №3 |
| Оценка и аттестация персонала | Деловая игра №2 |
| Мотивация и стимулирование трудовой деятельности  | Деловая игра №2 |
| Навыки: | методами современных кадровых технологий и проектирования организационной структуры, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования персоналом | Найм и адаптация персонала | Кейс- задание №3 |
| Развитие персонала: обучение, управление карьерой | Кейс- задание №4 |
| Мотивация и стимулирование трудовой деятельности | Кейс- задание №5 |

**4 Описание процедуры оценивания**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство |
| Тест №1-10 | Дискуссия | Деловая игра | Разноуровневые задачи | Творческое задание | Кейс-задача | Вопросы на экзамен | Итого |
| Лекции |   |  |  |  |  |  |  |  |
| Практические занятия |  | 5 | 6 |  | 4 | 15 |  | 30 |
| Самостоятельная работа |  |  |  | 20 |  |  |  | 20 |
| ЭОС | 30 |  |  |  |  |  |  | 30 |
| Промежуточная аттестация |   |  |  |  |  |  | 20 | 20 |
| Итого | 30 | 5 | 6 | 20 | 4 | 15 | 20 | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма балловпо дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.  |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 Примерные оценочные средства**

5.1 Пример тестовых заданий

Тест №1

1.Совокупность компонентов и функций, осуществляющих формирование, использование и развитие человеческих ресурсов - это

1)система управления организацией

2)система управления персоналом

3)система администрирования

4)система менеджмента качества

2.Структура управления, где каждый руководитель обеспечивает руководство нижестоящим подразделением по определенному виду деятельности

1)функциональная

2)линейная

3)линейно-функциональная

4)дивизиональная

5)матричная

3.Компоненты организации, выделенные Т.Ю. Базаровым

1)управление

2)цель

3)маркетинг

4)ресурсы

5)технологии

6)персонал

7)структура

8)условия труда

Тест №2

1. Функция управления, обеспечивающая создание условий для достижения цели

1)планирование

2)организация

3)координация

4)мотивация

5)контроль

2. Манера поведения руководителя по отношению к подчинённым, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации – это

1)лидерство

2)качества лидера

3)стиль управления

4)способность управления

3. Различают следующие группы методов управления

1)административные

2)экономические

3)идеологические

4)социально-психологические

5)демографические

Тест №3

1.Совокупность работников, как правило, обладающих квалификацией и занимающих должности в основном штатном составе – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Человеческие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – термин, характеризующий персонал организации с точки зрения качества — профессиональных знаний, опыта, творческих и предпринимательских способностей, мотивации

3. Объектом кадровой политики предприятия является

1)организационная культура компании

2)личные дела сотрудников

3)штатный состав работников организации.

4)управленческие решения их реализация относительно персонала

Тест №4

1. Соотнесите функции управления персоналом и их характеристики

А)непрерывное обучение на основе единой системы подготовки

В)обеспечение и контроль соблюдения требований психофизиологии и эргономики труда, охраны труда

С)перемещение, движение и обновление персонала

D)разработка кадровой политики и стратегии планирования

1)функция планирования и маркетинга

2)функция поиска, отбора и найма

3)функция развития персонала

4)функция условий труда

2. Акционеры ожидают, что HR-служба

1)обеспечит качество жизни персонала

2)обеспечит достойный уровень доходов и конкурентный соцпакет

3)снизит затраты на персонал и повысит эффективность

4)обеспечит рентабельность от вложений в персонал

3. Регламентация дисциплины труда осуществляется с помощью \_\_\_\_\_\_\_\_\_внутреннего трудового распорядка

Тест №5

1. Начальной ступенью кадрового планирования на предприятии является

1)планирование потребности в обучении персонала

2)планирование потребности в персонале

3)планирование потребности в топ-менеджменте

4)планирование фонда оценочных средств

2.Совокупность последовательных действий для достижения определенного результата кадровой политики путем рационального использования интеллектуальных, трудовых и материальных ресурсов

1)кадровые технологии

2)управление персоналом

3)кадровый процесс

4)кадровое планирование

3.Соотнесите виды планирования

А)тактическое

B)стратегическое

C)оперативное

1)краткосрочное

2)среднесрочное

3)долгосрочное

Тест №6

1. Основная цель телефонного интервью при поиске кандидата

1)проверить достоверность сведений, указанных в резюме

2)презентовать компанию с лучшей стороны, используя принципы кадрового маркетинга

3)определить психологический настрой кандидата, серьезность его намерений в трудоустройстве

4)уменьшить количество кандидатов, которые будут приглашены на очное собеседование

2.К внутренним источникам набора персонала относятся

1)свои сотрудники

2)объявление во внутренних СМИ

3)кадровые агентства

4)ярмарки вакансий

5)самовыдвижение

6)государственные центры занятости населения

3. Процесс, посредством которого организация выбирает из списка претендентов того человека, который наилучшим образом соответствует вакантному рабочему месту – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тест № 7

1. Ознакомление со структурой организации, определение в ней своего места – это адаптация

1)психофизиологическая

2)социально-психологическая

3)организационная

4)экономическая

2. Метод адаптации персонала, означающий наставничество и дружескую поддержку

1)secondment

2)buddying

3)e-learning

4)blended learning

5)induction

6)shadowing

3. При приеме на работу работодатель обязан ознакомить работника с правилами внутреннего трудового распорядка до

1)подписания трудового договора

2)ознакомления с приказом

3)оформления трудовой книжки

4)конца испытательного срока

Тест №8

1. Подход к оценке кандидата, ориентированный исключительно на цели организации и специфику ее деятельности, называется

1)компетентностный

2)контекстный

3)индивидуальный

4)психологический

2. Метод оценки, представляющий собой набор стандартизированных заданий для измерения конкретных свойств, результаты которого представлены в количественной шкале

1)эссе

2)анкетирование

3)тест

4)интервью по компетенциям

3. Технология оценки, при которой сотрудник оценивается своим руководителем, коллегами, подчинёнными

1)деловая игра

2)анкетирование

3)ранжирование

4)«360 градусов»

Тест №9

1. Виды обучения на рабочем месте

1)инструктаж

2)повышение квалификации

3)ротация

4)аттестация

2. Документ, выдаваемый обучающемуся по окончании дополнительной образовательной программы повышения квалификации

1)сертификат

2)удостоверение о повышении квалификации

3)свидетельство о повышении квалификации

4)диплом о профессиональной переподготовке

3. Программа дополнительного профессионального образования по переподготовке в соответствии с ФЗ «Об образовании» должна быть продолжительностью не менее

1)1000 часов

2)500 часов

3)250 часов

4)100 часов

Тест №10

1. Побудительная причина трудовой деятельности индивида, вызванная его интересами и потребностями

1)мотив труда

2)целеустремлённость

3)стимул труда

4)нужда

2. Внешнее побуждение к действию, толчок

1)мотив труда

2)целеустремлённость

3)стимул труда

4)нужда

3.Автором двухфакторной модели мотивации персонала является

1)Л. Джевелл

2)А. Маслоу

3)Л. Макклеланд

4)Ф.Герцберг

Тест №11

1.Система экономических, правовых, социальных мер, направленных на обеспечение достойного уровня и качества жизни, регулируется в рамках

1)управления персоналом

2)фонда оплаты труда

3)социальной политики

4)стратегии организации

2. Социальный пакет организации можно отнести к

1)моральному стимулированию

2)материальному стимулированию

3)фонду оплаты труда

4)социальной помощи

3. Соотнесите неденежные формы стимулирования с их компонентами

А)социальная

B)функциональная

1)медицинское обслуживание

2)предоставление корпоративной сотовой связи

3)предоставление служебного транспорта

4)дополнительное страхование

5)выделение путевок в санатории

6)организация питания в рабочее время

Тест №12

1. Ключевые ценности, разделяемые большинством, выражает

1)субкультура

2)доминирующая культура

3)контркультура

4)субкультура менеджмента

2. Субкультура, ценности которой противопоставлены ценностям доминирующей культуры, называется

2)конфликтующая культура

3)контркультура

4)антикультура

5)экскультура

3. Система словесных, графических, обонятельных, конструктивных, поведенческих

символов, позволяющих отличить одну компанию от другой

1)униформа

2)фирменный стиль

3)обычай

4)ритуал

Краткие методические указания

Тестовые задания состоят из вопроса и нескольких вариантов ответа. Решение представляет собой указание номера вопроса и цифру (цифры), которой обозначен правильный, по мнению студента, вариант ответа.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 29–30 | Задание выполнено полностью и абсолютно правильно – 100% |
| 4 | 26–28 | Задание выполнено полностью, но содержит некоторые неточности и несущественные ошибки, исправления. Количество неверных ответов не более 20-30% |
| 3 | 20–25 | Задание выполнено с существенными ошибками, которые составляют 31-50% |
| 2 | 9–19 | Задание выполнено с существенными ошибками, которые составляют более 50 % |

5.2 Пример задания для дискуссии

1.Самостоятельно найдите информацию относительно отечественной (российской) научной школы управления персоналом. Обсудите в групповой дискуссии сходство и отличие в подходах зарубежных и отечественных авторов к вопросам управления персоналом.

2. Проанализируйте и обсудите в группе возможные вариации использования методов управления персоналом. Приведите конкретные примеры каким образом «работают» или «не работают» методы управления, представленные на схеме:



Краткие методические указания

Внимательно прочитайте задание. Обсудите в групповой дискуссии, выберите докладчика, который представит общее мнение или мнение большинства.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 5 | Принимал активное участие, давал обратную связь, анализировал ситуацию |
| 4 |  4 | Принимал активное участие, давал обратную связь, анализировал ситуацию |
| 3 | 3 | Принимал пассивное участие |
| 2 | 0-2 | Не принимал участие в дискуссии |

5.3 Пример разноуровневых задач

1. Заполните таблицу, конкретизируя элементы кадровой политики по уровням

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Элементы | Государственная кадровая политика | Кадровая политика в регионе | Кадровая политика организации |
| Субъект |  |  |  |
| Объект |  |  |  |
| Предмет |  |  |  |
| Цель |  |  |  |
| Механизмы  |  |  |  |

Задание 1. Дайте сравнительный анализ понятий в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Параметры для сравнения | ПОДГОТОВКА | ПЕРЕПОДГОТОВКА | ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ |
| Цели обучения |  |  |  |
| Продолжительностьобучения |  |  |  |
| Итоговый документ |  |  |  |

Задание 2. Создайте перечень известных вам методов обучения персонала, заполнив таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Методики обучение на рабочем месте | Методики обучения вне рабочего места |
| 1.2.3.4.5.… | 1.2.3.4.5.… |

Задание 3. Опишите достоинства и недостатки основных методов обучения, заполнив таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Методы обучения | Достоинства | Недостатки |
| Наставничество |  |  |
| Стажировка |  |  |
| Рабочая ротация |  |  |

Задание 4. Опишите методы обучения, которые по вашему личному опыту являются наиболее эффективными. Объясните почему.

Задание 5.Распределите обязанности по организации адаптации между руководителем, специалистом по персоналу, наставником

|  |  |
| --- | --- |
| Мероприятия | Обязанности |
| Наставник | непосредственного руководителя | специалиста по персоналу |
| Составление программы адаптации |  |  |  |
| Ознакомление с организацией и ее историей, кадровой политикой, условиями труда и правилами внутреннего распорядка |  |  |  |
| Объяснение задач и требований к работе |  |  |  |
| Введение сотрудника в коллектив подразделения |  |  |  |
| Организация наставничества |  |  |  |

Задание 6.Проанализируйте возможные трудности адаптации новичка (профессия, должность, организация на выбор) по следующим аспектам:

• профессиональный,

• социально-психологический,

• организационный,

• экономический,

• психофизиологический.

Приведите пример

Задание 7. Создайте (нарисуйте) образ, отражающий ваше личное видение собственного карьерного роста, применяя знания моделей и этапов карьеры.

Задание 8. Создайте профиль карьеры родственника, знакомого в пространстве координат процесса развития карьеры и возраста.

Задание 9. «Социальная среда»

Проанализируйте данные о кадровом составе и выявите факторы, влияющие на направления и формы социальной поддержки в данной организации.

Разработайте предложений для формирования социальной среды на основе изучения социальных параметров организации.

*Описание ситуации*

ООО «Вкусняшки» – торгово-производственное предприятие, специализируется на выпуске мясных деликатесов и полуфабрикатов.

Дополнительная информация: основные производственные площади расположены на окраине крупного города. Численность персонала – 112 человек. Персонал предприятия в основном женщины в возрасте от 45 лет. Работа круглосуточная сменная (по 12 час. смена) и 2 выходных дня после смены.

Краткие методические указания

Для выполнения заданий студенту необходимо внимательно изучить все содержащиеся данные. На основе имеющихся знаний выполнить поставленные задачи. По завершении выполнения заданий следует оформить его письменно и подготовиться к презентации. Максимально за задание можно получить 4 балла.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 4 | Задание осмыслено, ключевые мысли визуализированы, решение защищено (устная/наглядная презентация с ответами на вопросы) |
| 4 | 3 | Задание выполнено, выявлена суть проблемы, мысли визуализированы. Разработка не защищена. |
| 3 | 2 | Задание выполнено не полноценно, не отражена суть проблемы, не все факторы визуализированы. |
| 2 | 0-1 | Задание не выполнено |

5.4 Пример кейс-задания

1. Пример кейс-задания к теме 2 «Методы управления персоналом»

***Ситуация 1***

**Исходные данные.** Подчиненный (коллега) игнорирует Ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что Вы ему указываете.

***Постановка задачи.*** Как Вы будете поступать с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем:

а) разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания;

б) в интересах дела постараться вызвать его на откровенный разговор, попытаться найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт;

в) обратиться к коллективу – пусть обратит внимание на неправильное поведение коллег и применит меры общественного воздействия;

г) попытаться разобраться в том, не делаете ли Вы сами ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным (коллегой), потом решить, как поступить.

***Ситуация 2***

**Исходные данные.** Вы недавно начали работать начальником современного цеха (отдела) в крупной организации, придя на эту должность из другой компании. Еще не все знают Вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Идя по коридору, Вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на Вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, Вы видите ту же картину.

***Постановка задачи.*** Как Вы себя поведете:

а) остановитесь, дадите понять рабочим (работникам), что Вы – новый начальник цеха (отдела). Вскользь заметите, что беседа их затянулась и пора бы браться за дело;

б) спросите, кто их непосредственный начальник, вызовите его к себе в кабинет;

в) сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор. Затем представитесь и cпросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в цех (отдел), на рабочее место;

г) прежде всего представитесь, поинтересуйтесь, как обстоят дела в их бригаде (бюро), как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих рабочих (работников) на заметку.

***Ситуация 3***

**Исходные данные.** Вы руководитель производственного коллектива.

В период ночного дежурства один из Ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травмы. Виновник звонит Вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

***Постановка задачи.*** Как Вы ответите на звонок:

а) «Действуйте согласно инструкции. Прочитайте ее, она лежит у меня на столе и сделайте все, что требуется»;

б) «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся»;

в) «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь»;

г) «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, вызовите врача».

1. Пример кейс-задания «Диагностическая методика на выявление стиля руководства» (автор Рип ван Хувейк).

**Инструкция:**

Представьте себе, что Вы как руководитель оказались в ситуациях, описанных в следующих примерах. Внимательно прочтите описание каждой из них. Вам предстоит выбрать один из четырех предложенных вариантов реакции. Выберите один, даже если у Вас есть собственный вариант ответа или Вы бы предпочли комбинацию из нескольких. Выберите тот вариант, который отразит Ваше реальное поведение, а не Ваши представления о том, что вообще следовало бы делать в данной ситуации.

Представленные ситуации не совпадают в точности с теми, что складываются в Вашей жизни или на работе, так что попытайтесь их должным образом «интерпретировать», представив что-то сходное, похожее.

**1. Подчинённые стали иначе реагировать на Ваше дружеское внимание к их благополучию. Вы ясно видите, что и работают они уже не так хорошо, как всего два месяца назад.**

А. Подчеркиваете важность стабильности в работе и необходимость строгого исполнения своих обязанностей.

В. Говорите, что открыты для диалога, но не хотите оказывать на них давление.

С. Доходчиво объясняете, каких результатов ждете от них.

D. Предпочитаете не вмешиваться.

**2. Сотрудник N стал работать значительно лучше, но это все равно еще не то, чего Вы от него добиваетесь. К тому же Вы обнаружили, что он часто не понимает суть задания, а недавно и вовсе попросился на другую работу.**

А. Сохраняете дружеское отношение, но следите за тем, чтобы он постоянно помнил о требованиях и необходимости добиваться прогресса.

В. Ничего не предпринимаете.

С. Делаете все для того, чтобы он не чувствовал себя неудачником, и оставляете его на прежней работе.

D. Убеждаете его в необходимости очень хорошо выполнять свою работу.

**3. Ваш коллектив (а он всегда обладал высокими морально-волевыми качествами и склонностью к сотрудничеству), как выяснилось, не может самостоятельно справиться с определенной проблемой. Обычно Вы стоите на позиции невмешательства, но на этот раз решаете что-то делать.**

А. Присоединяетесь к подчинённым в поисках решения.

В. Предлагаете им самим искать решение.

С. Решительно вмешиваетесь в работу, вносите коррективы, предлагаете идеи.

D. Поощряете, вдохновляете сотрудников анализировать проблему и вести поиск решения, всячески поддерживаете их усилия.

**4. Вы задумали преобразования. У Вас великолепный персонал, понимающий необходимость новаций.**

А. Обсуждаете суть преобразований с группой, но не подталкиваете ее к каким-либо действиям.

В. Объявив о грядущем преобразовании, подчеркиваете, что проводиться оно будет под Вашим жестким контролем.

С. Даете возможность группе самой выбрать тактику преобразований.

D*.* Принимаете идеи и советы группы, но не выпускаете «руль» из рук.

**5. За последние месяцы группа стала работать хуже. И хотя в ней собрались способные люди, Вам постоянно приходилось напоминать им о необходимости выполнять порученную работу в срок и как положено.**

А. Предоставляете группе решать, что делать.

В. Используете ее рекомендации, но контролируете работу лично.

С. Формулируете новые цели, ставите новые задачи и тщательно направляете работу.

D. Предоставляете группе инициативу в определении задач и особенно не вмешиваетесь.

**6. Вы только что стали директором/руководителем. Ваш предшественник на этом посту плохо контролировал ситуацию: каждый делал, что хотел. К тому же Вы выяснили, что сотрудники, ко всему прочему, еще и не очень хорошо подготовлены.**

А. Делаете все возможное для того, чтобы поднять моральный дух коллектива, заинтересовать его и добиться "горения" на работе.

В. Убеждаете подчиненных в важности следования профессиональным стандартам, соблюдения дисциплины и т.д.

С. Воздерживаетесь от вмешательства, желая во всем разобраться самостоятельно.

D. Подсказываете сотрудникам правильные решения, но управление работой держите, в своих руках.

**7. Вы задумали преобразовать структуру организации незнакомым вашим сотрудникам способом. Ранее некоторые из них уже предлагали собственные идеи на этот счет, но ничего стоящего в них Вы не нашли.**

А. Ясно объясняете суть преобразования и твердо направляете его воплощение в жизнь.

В. Добиваетесь от сотрудников осознания необходимости и важности новшеств и предоставляете им возможность самостоятельно воплощать их в действительность.

С. Вы готовы использовать предложенный сотрудниками сценарий преобразования, но практическую реализацию твердо направляете сами.

D*.* Избегаете обсуждений и конфликтов, всю инициативу отдаете персоналу.

**8. Группа отлично работает, сотрудничество хорошо налажено, но у Вас возникло чувство, что Вы слишком долго ни во что не вмешиваетесь.**

А. Оставляете все как есть.

В. Разговариваете с группой и кое-что меняете.

С. Контролируете отдельные показатели и позволяете группе выполнять работу в соответствии с четко определенными процедурами.

D. Обсуждаете ситуацию с группой, стараясь держаться при этом на равной ноге.

**9. На Вас возложено руководство конкретным проектом. Группа, занимающаяся его реализацией, нарушает сроки выдачи рекомендаций по преобразованиям, и вообще не выработала ясной позиции. Многие не посещают рабочие собрания, а сами собрания все больше напоминают посиделки. Но индивидуальный потенциал каждого из членов группы достаточно высок.**

А. Предлагаете группе выполнить, наконец, порученную работу.

В. Используете их идеи, но контролируете работу по достижению поставленных целей.

С. Определяете новые цели и тщательно контролируете работу.

D*.* Помогаете группе сформулировать цели и не контролируете работу.

**10. Вы установили новые правила, но Ваш персонал, понимая степень ответственности, отвергает их, утверждая, что в таких условиях невозможно работать. Однако, на Ваш взгляд, это очень хорошие правила.**

А. Позволяете коллективу самому сформулировать новые правила, но не собираетесь применять их на практике.

В. Стоите на своем и усиливаете контроль.

С. Пытаясь избежать конфликта, не настаиваете на своем, оставляете ситуацию без последствий.

D*.* Используете идеи коллектива, но управляете работой с учетом новых правил.

**11. Руководитель, работавший ранее с командой Ваших сотрудников, особенно ни во что не вмешивался. Персонал напряженно трудится, но многие обращаются к Вам за помощью, поскольку не понимают определенную часть работы.**

А. Устанавливаете эталон, которому нужно следовать при исполнении данной части работы.

В. Вовлекаете коллектив в процесс принятия решений и генерирования идей.

С. Обсуждаете с сотрудниками трудную часть работы и выясняете, нельзя ли выполнять ее как-то иначе.

D*.* Предлагаете им делать свою работу так, как они это делали всегда.

**12. Весь год во взаимоотношениях сотрудников царила гармония. Все они знают, как делать порученную им работу и способны ее делать, имеют хорошие показатели. Но вот Вам стало известно о сложностях в отношениях между некоторыми членами коллектива.**

А. Ищете решение и проверяете, работает ли оно.

В. Предоставляете сотрудникам самим искать решение.

С. Решительно вмешиваетесь и корректируете организацию работы.

D. Принимаете участие в собрании, посвященном поиску решения проблемы, и при необходимости предлагаете поддержку.

**Определение вашего стиля руководства**

Выполнив следующие шаги, Вы получите ответы на вопросы:

1. Какой из стилей руководства доминирует в Вашем поведении.

2. Какие еще стили, помимо доминирующего, Вы используете.

3. Насколько Вы гибки в использовании разных стилей.

4. Насколько эффективен Ваш выбор организаторского поведения.

**ШАГ 1-й**

Отметьте выбор, сделанный Вами в каждой ситуации в таблице



**ШАГ 2-й**

Подсчитайте и запишите количество отметок для каждого стиля. Если в какой-то из колонок Вы сделали более 3-х отметок, то этот стиль вы иногда используете как вспомогательный. Если в какой-то из колонок Вы сделали менее 3-х отметок, то этот стиль у Вас недостаточно развит.

**ШАГ 3-й**

Чтобы определить Вашу гибкость в выборе стиля, необходимо вычислить разницу между значениями, полученными по каждому стилю, и числом 3. Если у Вас получилось отрицательное число, отбросьте знак минус.

Проставьте количество отметок для каждого из стилей в левой колонке.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Стиль  | Количество отметок | Минус 3 | Итог |
| Директивный (предписание) |  | - 3 |  |
| Убеждающий (убеждение) |  | - 3 |  |
| Поддерживающий (сотрудничество) |  | - 3 |  |
| Делегирующий (делегирование) |  | - 3 |  |
| ИТОГ |  |  |  |

Подсчитайте сумму чисел в колонке (Итого). Вычтите полученную сумму из 18 (восемнадцати). Запишите полученное число – показатель гибкости выбора стиля. Этот показатель может меняться от 0 до 18. Низкое его значение говорит о Вашей недостаточной гибкости. Иными словами, Вы не стремитесь для каждой конкретной ситуации подбирать соответствующий стиль.

**ШАГ 4-й**

Чтобы быть эффективным руководителем, Вы должны быть гибким (иметь высокий показатель гибкости в выборе стиля). Но Вы должны также уметь выбирать для каждой конкретной ситуации правильный стиль, а не просто переходить от одного к другому. Таким образом, эффективное руководство характеризуется умением к каждой ситуации подобрать нужный стиль управленческого поведения.

Итак, отметьте в нижеследующей таблице выбор, сделанный Вами в каждой из ситуаций. В каждой колонке просуммируйте отмеченные числа. Сложив их вместе, Вы и получите показатель Вашей эффективности. Положительное значение этого показателя говорит о Вашей эффективности



1. Пример кейс-задачи к теме «Найм и адаптация персонала»

***Ситуация: «В коллектив пришел новичок»***

Леонид Ковшов, выпускник ПТУ, пришел на завод «Стройдеталь» за полчаса до смены. Накануне в отделе кадров ему дали телефон мастера арматурного цеха, на участке которого ему предстояло работать. Минут 10 он пытался дозвониться до проходной, пока, наконец, не застал мастера на месте. «Направили ко мне? – спросил тот.– Через 10 минут планерка, подходи к этому времени»,– и повесил трубку. Завод был большой, незнакомый. Только через 15 минут Ковшов разыскал свой цех и участок. Все рабочие уже успели получить задания, и он услышал лишь, как мастер «настраивал» всех на выполнение срочного задания, то, уговаривая, то угрожая. Когда все ушли, мастер заметил новичка: «А, это ты? Пойдем к станку». Они долго пробирались по цеху, пока не подошли к станку, который стоял несколько в стороне. Стружка вокруг него была не убрана, инструменты разбросаны, но станок (это было видно) – новый.

– Что, приходилось работать на таком?

– Нет...

– Новенький, только три месяца как получили. Видишь, сразу тебе доверяем. Вот только не повезло тому, кто до тебя здесь работал. Позавчера пошел на обед, а оттуда – в больницу. Пока побудь на его месте, а вернется – посмотрим. Ты прибери пока здесь, подготовь станок, а я минут на 20 к начальнику цеха сбегаю, после потолкуем, что к чему.

Новичок с готовностью принялся за уборку, собрал стружку, разложил инструмент. Но когда подметал пол, его заставил вздрогнуть резкий свист: на него чуть не наехал электрокар. После этого Ковшов все время оглядывался с опаской. Он уже заметил, что надо остерегаться не только электрокара, но и крана, который часто сновал над головой. Мастер вернулся через полчаса.

– Так, говоришь, на таком станке работать не доводилось? Тогда слушай.– И он стал рассказывать, какая это хорошая машина, на каком принципе основано ее действие, каковы параметры и характеристики, как нужно ухаживать за станком, периодически спрашивая: «Ясно? Понятно?»

–Ковшов робко поддакивал. Удовлетворенный такой обстоятельной и доходчивой, по его мнению, беседой, мастер ободряюще похлопал новичка по плечу: «Ну, вот и начинай. Заготовок тебе хватит, а насчет инструмента спросишь у Терентьича». Новичок хотел спросить, кто такой Терентьич и где его найти, но не осмелился, да мастер уже его и не услышал бы. Работа шла нормально, но с непривычки он все-таки порезал палец. Хотел спросить, где можно сделать перевязку, но снова не отважился: все сосредоточены – задание срочное, не до него. Кое-как перетянул палец носовым платком и снова принялся задело. Оторвался от станка неожиданно – заметил, что стало меньше шума. Судя по времени, начался обед, и все без него ушли. Пока он искал столовую, обед закончился.

В 1б ч. Ковшов собрался сдавать работу (он как подросток работал на час меньше), но мастера не было видно. Мастер подошел к нему лишь в конце рабочего дня, проверил сделанную работу, похвалил и тут же заспешил, ссылаясь на заботы: «Твоя смена кончилась, а у меня день ненормированный». У Ковшова было много вопросов: сколько заработал, какая работа будет завтра,– но докучать этими мелкими делами, отрывать мастера от более важных он не решился, тем более что тот уже был далеко, а все рабочие разошлись. Больше ничего не оставалось, как отправиться со своими вопросами домой. А что будет завтра?

**Вопросы:**

1. Проанализировать поведение и действия мастера по отношению к

молодому рабочему.

2. Дать психологическую оценку первого рабочего дня новичка.

3. Определить необходимое и целесообразное поведение и действия

мастера в анализируемой производственной ситуации.

1. Пример кейс-задачи к теме «Мотивация и стимулирование трудовой деятельности»

***Ситуация: «Разработка программы стимулирования»***

Вы – директор магазина. В подчинении две смены из продавцов и кассиров по 6 человек каждая смена. Проведенное исследование мотивационного поля Ваших подчиненных дало следующую информацию:

1. У половины подчиненных явно выраженная потребность в уважении. Когда Вы уточнили, что подразумевалось сотрудниками, когда они отвечали на вопросы теста в этой части, то они ответили следующее: «покупатели нам хамят», «они нас не уважают», «за людей не считают», «клиенты все сволочи», «много конфликтов с клиентами».
2. Тесты 5 человек показали актуализацию материальных потребностей. Пояснение следующее: «У меня же ипотека», «Все люди работают из-за денег. Деньги – главное!», «Я много работаю, а некоторые не напрягаются, а зарплата у нас одинаковая», «Хочу работать больше, потому что могу зарабатывать больше», «Муж остался без работы».
3. У трех сотрудников самая актуализированная потребность – потребность в безопасности. Отвечают: «Нет уверенности в завтрашнем дне».

В целом магазин не выполняет план, собственник настаивает на повышении объемов продаж, нужной моменту активности в сотрудниках Вы не видите.

Задание – разработайте программу стимулирования персонала этого магазина.

1. Пример кейс-задачи к теме «Организационная культура»

Задание «Либо я – либо он»

В крупной производственной компании ведущий инженер Владимир Петров разработал концепцию создания нового инновационного продукта. Он рассказал об этом своему непосредственному начальнику – заведующему лабораторией новых разработок Васину. Тому идея понравилась. Он сказал, что сможет под эту идею пробить бюджет, дополнительные ресурсы и т.д., но автором идеи будет считаться он, Васин, а не Петров. Тот останется формально только исполнителем, а фактически будет воплощать эту идею в жизнь, так как только он знает, как это сделать, но маленький нюанс: при этом текущие обязанности с него никто не снимает, и зарплата его останется без изменений.

Петрову предложение начальника не понравилось. И он обратился к заместителю генерального директора Градовой со своей идеей. Градова была человеком новым в компании, поэтому не хотела ни с кем ссориться. Она выбрала самый простой путь: вызвала Васина и спросила его мнение о Петрове. Когда Васин понял, в связи с чем его расспрашивают о подчиненном, то быстро сориентировался: стал критиковать его работу, личные качества и требовать его увольнения. «Либо я, либо он» - резюмировал Васин. Назревал серьезный конфликт. Градова вызвала HR-a Петухову и поручила ей разрулить ситуацию. Петухова, отдавая должное изобретателю Петрову и признавая его незаурядные таланты и то, как он много сделал для компании, посоветовавшись с генеральным директором, предложила Петрову пока уйти в бессрочный отпуск. А там дальше видно будет.

Через месяц сотрудник уволился и устроился на работу в компанию, где ему предоставили возможность реализовать его проект. Сейчас он успешно работает в качестве руководителя в новой компании, а предыдущие его работодатели еле сводят концы с концами.

Вопросы:

В чем была причина конфликта?

Какие «микрогруппы» и почему сформировались в организации?

Что, на ваш взгляд, можно было сделать в данной ситуации, чтобы сохранить ценного сотрудника и не потерять потенциал, которым он обладал?

Краткие методические указания

Для выполнения заданий студенту необходимо последовательно проанализировать описание ситуации и все содержащиеся данные. На основе анализа результатов исследований ответить на поставленные вопросы. По завершении выполнения заданий следует подготовить доклад с выводами и оформить его письменно. Максимально за кейс-задачу можно получить 4-5 балла.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 4-5 | Ситуация проанализирована, выявлена суть проблемы, обоснован наиболее приемлемый и рациональный вариант решения проблемной ситуации, ключевые мысли визуализированы (тезисы, схемы), решение защищено (устная презентация с ответами на вопросы) + сдано письменно. |
| 4 | 3 | Ситуация проанализирована, выявлена суть проблемы. Решение не защищено. Сдано письменно |
| 3 | 1-2 | Даны только ответы на поставленные вопросы. Решение не защищено. Сдано письменно |
| 2 | 0 | Задание не выполнено |

5.5 Пример творческого задания

**Задание 1.** На территории мини-пекарни «Плюшка» никогда не было собственной столовой, но после получения значительных инвестиций и субсидий на строительство хлебозавода и расширения ассортимента до масштабов промышленного производства – общая численность персонала увеличилась до 208 человек. Перед руководством возник вопрос о необходимости организации столовой для сотрудников.

Было проведено анкетирование персонала, по результатам которого было выявлено, что ежедневно посещать столовую намерены 183 сотрудника.

1) Составьте качественные и количественные характеристики для планирования персонала в столовую.

2) Сформируйте штатное расписание для работников столовой (можно использовать унифицированную форму документаТ-3).

**Задание 2.** Отраслевая принадлежность организации задает направленность миссии, целей и ценностей, определяет те аспекты жизнедеятельности человека, ради совершенствования которых создана организация. Безусловно, данные элементы организационной культуры различных организаций в одной отрасли могут существенно различаться, но они имеют общую основу. Сформулируйте миссию, цели и ценности для организаций различной отраслевой принадлежности.

|  |  |
| --- | --- |
| Отраслевая принадлежность организации | Миссия, цели, ценности |
| Медицина |  |
| Педагогика |  |
| Государственная служба |  |
| Учреждения культуры |  |
| Правоохранительная деятельность |  |

**Задание 3.** Разработка программы оптимизации морально-психологического климата коллектива, учитывая следующие мероприятия:

* подбор людей в коллективы;
* адаптация каждого нового сотрудника к условиям деятельности;
* раскрытие возможностей и активизация творческого потенциала каждого члена коллектива;
* правильное распределение функций и расстановка кадров;
* тактичное поведение руководителя при решении вопросов межличностных отношений, конфликтов;
* умение мобилизовать в каждом работнике инициативу, уверенность в себе, ответственность;
* поддержание нормальных взаимоотношений с руководителями различного уровня, партнерами и подчиненными;
* поощрение изобретательности в решении задач с помощью хорошо продуманных и адаптированных к конкретным условиям и людям стимулов как материального, так и морального характера.

Краткие методические указания

Для выполнения заданий студенту необходимо внимательно изучить все содержащиеся данные. На основе имеющихся знаний выполнить поставленные задачи. По завершении выполнения заданий следует оформить его письменно и подготовиться к презентации. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 4 | Задание осмыслено, ключевые мысли визуализированы, решение защищено (устная/наглядная презентация с ответами на вопросы) |
| 4 | 3 | Задание выполнено, выявлена суть проблемы, мысли визуализированы. Разработка не защищена. |
| 3 | 2 | Задание выполнено не полноценно, не отражена суть проблемы, не все факторы визуализированы. |
| 2 | 0-1 | Задание не выполнено |

**5.6 Пример задания отражающая профильность**

**Деловая игра 1**

**Методика формирования системы оплаты труда**

1. Определите перечень должностей (позицию) в структуре компании, для которых будет формироваться мотивационная схема (принцип соответствия ключевых показателей эффективности уровню организационной структуры):

2. Определите ключевые показатели эффективности (KPI) для должности и вес каждого, исходя из целей, поставленных для данного уровня организационной структуры.

3. Определите порядок расчета показателей (пример в табл. 1):

Таблица 1. Пример связи целей с ключевыми показателями эффективности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Цели по компании | Возможные ключевые показатели эффективности и порядок расчета (измерения) |
| 1 | Коммерческая цель выполнять ежемесячный план продаж продукта А в размере 350 000 руб. в месяц на территории Б в текущем году | Ключевой показатель эффективности — план продаж. Система измерения: (факт продаж) / (план продаж). |
| 2 | Коммерческая цель увеличить среднюю сумму отгрузки на 15% | Ключевой показатель эффективности — средняя сумма отгрузки. Система измерения: (фактическая средняя сумма отгрузки) / (плановая средняя сумма отгрузки на дату). |
| 3 | Качественная цель увеличить количество клиентов на 10% в первом полугодии текущего года на территории Б | Ключевой показатель эффективности — количество клиентов в базе данных компании. Система измерения: (фактическое количество клиентов в базе) / (плановое количество клиентов в базе). |
| 4 | Качественная цель разработать и провести мероприятие для 50 клиентов (30% ключевых и 70% потенциальных) в первом квартале текущего года | 1. Ключевой показатель эффективности — посещение мероприятия клиентами. Система измерения: (фактическое количество посетителей) / (плановое количество посетителей).2. Ключевой показатель эффективности — бюджет мероприятия. Система измерения: (фактический бюджет) / (плановый бюджет). |

4. Определите порог процента выполнения показателя, значение коэффициента показателя и смысл его значения (пример табл. 2):

Таблица 2. Пример взаимосвязи значений процентного выполнения показателя и коэффициент

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент выполнения показателя | Коэффициент | Смысл коэффициента |
| Выполнение плана менее 50% |  | Недопустимо |
| Выполнение плана 51–89% | 0,5 | Низкий уровень |
| Выполнение плана на 90–100% | 1 | Достижение целевого значения (выполнение плана) |
| Выполнение плана 101–120% | 1,2 | Лидерство |
| Выполнение плана более 120% | 1,5, 2 или 1 | Агрессивное лидерство или управление точностью планирования |

5. Сформируйте мотивационную формулу, по которой будет осуществляться расчет заработной платы. Определите соотношение «фиксированная часть», «переменная часть» и «бонус» в заработной плате.

6. Определите формулу расчета переменной части заработной платы.

7. Выполните проверку: посчитайте все возможные варианты размеров заработной платы при всех возможных значениях KPI.

8. Оформите документ «мотивационная схема сотрудника».

**Деловая игра 2**

**Подбор персонала**

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.

Задание

1. Определить и описать взаимосвязь между показателями работы предприятия и человеческими ресурсами
2. Определить потребности отдела продаж в человеческих ресурсах на следующий год.
3. Подготовить план подбора персонала.

**Деловая игра 3**

**Оценка уровня вовлеченности**

Существует несколько методик измерения вовлеченности персонала.

1) Методика Gallup – состоит из 12 вопросов и фокусируется на 4 компонентах: основные потребности, поддержка управления, работа в команде, рост. Варианты ответов в опроснике: да/нет.

2) Методика У.Шауфели и А.Бэккера (UWES-17) – Утрехтская шкала вовлеченности в работу состоит из 17 вопросов и фокусируется на трех компонентах: энергичность, энтузиазм, поглощенность деятельностью. Варианты ответов в опроснике: от 0 (никогда) до 6 (каждый день).

3) Методика А.Сакса - измерение двух типов вовлеченности: вовлеченность в работу и организационная вовлеченность. Методика задействует обе роли сотрудника - рабочую роль и роль члена организации. Варианты ответов в опроснике от 1 (совершенно не согласен) до 5 (абсолютно согласен).

### Используя методику GallupQ12, изменить уровень вовлеченности персонала структурного подразделения (кафедры) университета. Выявить зависимость между уровнем вовлеченности персонала и уровнем развития подразделения и университета в целом.

В рамках исследования сотрудникам университета задается 12 вопросов, на которые они должны ответить либо «Да», либо «Нет», которые относятся к 4 группам:

- Основные потребности сотрудников.

- Поддержка управления (руководителей).

- Работа в команде.

- Развитие сотрудников.

Примерный перечень вопросов:

1. Знаете ли вы, чего ожидает от вас работодатель?

2. У вас есть материалы и инструменты, необходимые для качественной работы?

3. У вас есть возможность каждый день делать то, что вы умеете лучше всего?

4. За последние семь дней вы получали признание или похвалу за хорошую работу?

5. Считаете ли вы, что ваш руководитель или кто-то на работе заботится о вас как о личности?

6. Кто-нибудь на работе способствует вашему развитию?

7. Учитывается ли ваша точка зрения?

8. Миссия и цель университета заставляет вас чувствовать, что ваша работа важна?

9. Считают ли ваши коллеги своей обязанностью качественно выполнять свою работу?

10. У вас есть лучший друг на работе?

11. За последние полгода кто-нибудь на работе говорил с вами о ваших успехах?

12. В прошлом году у вас были возможности учиться и расти на работе?

Вопросы могут быть изменены в зависимости от объекта исследования.

Индекс вовлеченности рассчитывается как доля всех ответов «Да» во всех анкетах всех сотрудников в общем количестве ответов во всех анкетах всех сотрудников.

Уровень (индекс) вовлеченности может быть в диапазоне от 0% до 100%.

В зависимости от результата можно выделить 4 зоны, в которых может быть организация:

· Зона 1. Зона результативности. Показатель от 65% и выше.

· Зона 2. Зона безразличия. Показатель в диапазоне от 45% до 65%.

· Зона 3. Зона неуверенности. Показатель в диапазоне от 30% до 45%.

· Зона 4. Деструктивная зона. Показатель менее 30%.

Таким образом, эффективным показателем является уровень вовлеченности от 65% и выше. Если он ниже, то компания может испытывать сложности с персоналом и неэффективностью его работы.

**Краткие методические указания**. Выполнение задание осуществляется в малых группах. Результаты работы подготовить к презентации с учетом времени,

распределенного следующим образом: 5 минут на выступление, 5 минут – ответы на вопросы. Основные критерии оценки результатов выполнения задания: моделирование процесса труда (деятельности) руководителей и специалистов по выработке управленческих или профессиональных решений; распределение ролей между участниками игры; взаимодействие участников, исполняющих те или иные роли; наличие общей цели у всего игрового коллектива; коллективная выработка решений участниками игры.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 5-6 | Принимал активное участие, давал обратную связь, анализировал ситуацию |
| 4 | 3-4 | Принимал активное участие, давал обратную связь, анализировал ситуацию |
| 3 | 2 | Принимал пассивное участие |
| 2 | 0-1 | Не принимал участие в игре |