

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

ПОВОЛЖСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Поволжского кооперативного
института (филиала) Российского
университета кооперации

Е.С. Шуршалова

« 06 » 2025г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«МЕНЕДЖЕР ПО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Структура дополнительной профессиональной программы курса профессиональной переподготовки «Менеджер по управлению персоналом» включает: цель реализации программы; связь программы с профессиональным стандартом и федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования; планируемые результаты освоения программы; учебный план; рабочие программы учебных дисциплин; организационно-педагогические условия; формы аттестации и оценочные материалы.

1.1. Цель и задачи реализации программы

Целью реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджер по управлению персоналом» является получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации в сфере организационного и документационного обеспечения управления организациями любых организационно-правовых форм в соответствии с требованиями законодательством Российской Федерации.

Реализация дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки позволяет решить следующие **задачи**:

- сформировать профессиональные компетенции, наиболее востребованные в сфере организации, технологии и психологии управления персоналом со знанием делопроизводства;
- приобрести новую квалификацию специалиста в области работы программы автоматизированного кадрового учета «1С: Зарплата и управление персоналом»;
- систематизировать имеющиеся профессиональные знания и умения по вопросам внешней и внутренней культуры, этики делового общения с персоналом.

1.2. Связь программы с профессиональным стандартом и федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования

Программа профессиональной переподготовки «Менеджер по управлению персоналом» является частью основной профессиональной образовательной программы Поволжского кооперативного института по специальности 38.03.02. «Менеджмент».

№ п/п	Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта	Уровень квалификации
1.	Программа профессиональной переподготовки «Менеджер по управлению персоналом»	Профессиональный стандарт 07.003 «Специалист по управлению персоналом» Утвержден приказом Минтруда и Соцзащиты РФ от 09.03.2022г. №109н	6

Программа разработана на основании профессионального стандарта и входящих в него обобщенных трудовых функций и трудовых функций, а также ФГОС ВО.

Профессиональный стандарт	Обобщенная трудовая функция	Трудовые функции	ФГОС ВО 38.03.02. «Менеджмент»
«Менеджер по управлению персоналом»	В. Деятельность по обеспечению персоналом	1. Сбор информации о потребностях организации в персонале, код В/01.6; 2. Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала, код В/02.6;	1. Информационно - аналитическая деятельность; 2. Технологии выбора способов и методов поиска, привлечения и подбор персонала;

		3. Администрирование процессов обеспечения персоналом и соответствующего документооборота, код В/03.6;	3. Организационно-управленческая деятельность
--	--	--	---

1.3. Планируемые результаты освоения программы

Результатом освоения дополнительной профессиональной программы «Менеджер по управлению персоналом» является получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, а также совершенствование повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, в том числе овладение профессиональными компетенциями (ПК):

ПК-1: обеспечивать подготовку необходимых документов, прием, учет, регистрацию, контроль исполнения документов, информационно-справочное обслуживание и хранение документационной информации;

ПК-2: контролировать качество подготовки, правильность составления, согласования, утверждения документов, представляемых на подпись руководству организации, осуществлять контроль исполнения документов и поручений руководства;

ПК-3: выстраивать комфортные отношения с отдельными гражданами и организациями и по вопросам текущей деятельности организации, вести прием посетителей;

ПК-4: использовать персональный компьютер как средство автоматизации документационного обеспечения организации, современные виды оргтехники;

ПК-5: соблюдать служебный этикет и правила делового общения;

ПК-6: подготавливать поступающую информацию и корреспонденцию к докладу руководству;

ПК-7: организовывать и проводить деловые встречи, беседы, переговоры, приёмы;

ПК-8: владеть функционалом конфигурации «1С: Зарплата и управление персоналом» как инструментом для решения задач по учёту кадров, анализа кадрового состава, передвижения персонала в организации, оформления отпускных и командировочных документов, формировать кадровые отчеты и справки;

ПК-9: осуществлять оперативную связь со сторонними организациями и отдельными гражданами по вопросам текущей деятельности организации;

ПК-10: проводить ежегодную подготовку и отбор документов на архивное хранение и уничтожение.

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного совершенствования указанных выше компетенций:

Знать:

- основы гражданского и трудового законодательства, организации труда и управления, методы проведения анализа и систематизации документов и информации;

- технологии управления персоналом, психологические особенности делового общения, методики работы с документами;

- целостное и правильное понимание конфигурации «1С: Зарплата и управление персоналом» как инструмента для решения поставленных задач;

- правила ведения деловой переписки, нормы этики делового общения;

- технологии и методы, методики поиска, привлечения, подбора и отбора, а также расстановки персонала;

- работать с информационными и цифровыми услугами и сервисами по вопросам обеспечения персоналом.

Уметь:

- собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях и возможностях персонала организации;

- обеспечивать соблюдение требований законодательства РФ в области обработки персональных данных;
- работать с информационными системами, цифровыми услугами и сервисами, формировать предложения по автоматизации процессов документооборота;
- создавать необходимые документы по всем разделам профессиональной деятельности с использованием «1С: Зарплата и управление персоналом»;
- вырабатывать альтернативные решения, вести деловую переписку, соблюдать этики делового общения.

1.4. Нормативно-правовые основы разработки программы дополнительного профессионального образования

- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29444) (с изменениями и дополнениями);
- Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций»;
- Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37) (с изменениями и дополнениями);
- Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержден приказом Минтруда и Соцзащиты РФ от 09.03.2022г. №109н.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

2.1. Содержание программы

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Текущий контроль, шт			Промежуточная аттестация	
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		Тест	Контрольная работа	Реферат	Зачет	Экзамен
ОПД.00	Обще-профессиональные дисциплины	36	18	6		12	18					
ОПД.01	Основы правового обеспечения профессиональной деятельности.	16	6	2		4	10				х	
ОПД.02	Деловое общение и этикет	10	6	2		4	4				х	
ОПД.03	Психология труда	10	6	2		4	4				х	
СД.00	Специальные дисциплины	214	94	34		60	120					
СД.01	Общий менеджмент	44	20	8		12	24					х
СД.02	Современная кадровая политика	32	14	4		10	18				х	
СД.03	Управление персоналом	52	24	8		16	28					х
СД.04	Документирование управленческой деятельности	32	14	6		8	18				х	
СД.05	Организация оплаты труда в программе «1С: Зарплата и управление персоналом»	54	22	8		14	32					х
	Итого:	250	112	40		72	138					
ИА	Итоговая аттестация	10	2			2	8					
ИА1	Итоговый аттестационный экзамен	10	2			2	8					х
	ВСЕГО	260	114	40		74	146					

3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

3.1. Обще-профессиональные дисциплины

3.1.1. «Основы правового обеспечения профессиональной деятельности»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			Самостоятель ная работа
		Всего часов	В том числе		
			лекции	практика	
1.	Правовое обеспечение деятельности кадровой службы в организации	7	1	2	4
2.	Основы трудового законодательства	9	1	2	6
	Итого:	16	2	4	10

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Правовое обеспечение деятельности кадровой службы в организации

Особенности правового регулирования кадровой политики и кадровых технологий в современных условиях. Понятие, задачи и функции кадровой службы. Основы деятельности кадровой службы. Понятие и содержание кадровой политики. Организационные и правовые формы реализации кадровой политики.

Основные элементы кадровых технологий: кадровое планирование; набор и отбор кадров; определение заработной платы и льгот; профориентация и адаптация; обучение; оценка деятельности; подготовка резерва и управление развитием; служебное повышение; понижение, перевод или увольнение; производственные отношения, охрана здоровья, социальные вопросы.

Правовое регулирование подбора персонала Правовое регулирование проведения конкурсов на замещение должностей государственной гражданской службы и должностей муниципальной службы.

Правовое регулирование кадрового делопроизводства по вопросам трудовых отношений. Нормативно-правовое обеспечение деятельности кадровой службы Правоотношения в сфере трудового права. Общая характеристика и понятие трудового правоотношения. Особенности делопроизводства в юридической сфере. Документы кадровой службы. Документирование трудовых отношений.

Правовое регулирование оформления трудовых книжек Правовое регулирование оформления, заполнения, выдачи трудовой книжки. Трудовая книжка как основной документ о трудовой деятельности и трудовом стаже работника. Форма, порядок ведения и хранения трудовых книжек. Постановление Правительства РФ «О трудовых книжках» от 16.04.2003 № 225. Общие требования к оформлению трудовой книжки.

Кадровое документирование и правовое регулирование трудовых отношений. Унифицированная Кадровая документация.

Правовое регулирование процесса оформления и ведения личных дел. Правовое регулирование защиты персональных данных работника. Правовое регулирование защиты персональных данных работника и организации работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения. Понятие персональных данных и их защиты в работе кадровой службы. Принципы защиты персональных данных.

Тема 2. Основы трудового законодательства

Трудовое право как отрасль права. Источники трудового права. Гражданин (работник) как субъект трудового права (права и обязанности работника). Трудовой договор

Понятие и определение права. Понятие нормативного акта. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие трудовые и гражданские правоотношения. Юридическая ответственность и виды.

Основные начала гражданского законодательства. Субъекты гражданских правоотношений. Граждане (физические лица) и юридические лица. Объекты гражданских правоотношений. Материальные и нематериальные блага, их защита. Возмещение материального и морального вреда. Заключение договоров, их изменение и прекращение. Оферта и акцепт. Расчётные обязательства.

Трудовой договор. Условия трудового договора. Бессрочный, срочный трудовой договор.

Приём на работу. Гарантии граждан при приёме на работу. Оформление документов при приёме на работу. Трудовые книжки. Приказы.

Изменение условий трудового договора и их оформление. Совмещение профессий. Совместительство. Исполнение обязанностей временно отсутствующего работника. Переводы на другую работу. Временные переводы.

Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работника. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя. Выходное пособие.

Рабочее время. Учёт рабочего времени. Время отдыха. Выходные и праздничные дни. Отпуска. Оплата командировок, отпусков, работы в выходные и праздничные дни, дней временной нетрудоспособности.

Трудовая дисциплина. Поощрения за успехи в работе. Дисциплинарные взыскания. Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий. Материальная ответственность работника за причинённый ущерб. Возмещение организацией вреда, причинённого работнику. Трудовые споры. Рассмотрение индивидуальных трудовых споров. Рассмотрение коллективных трудовых споров (конфликтов).

Зачет

3.1.2. «Деловое общение и этикет»

1.УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			Самостоятель ная работа
		Всего часов	В том числе		
			лекции	практика	
1.	Особенности делового общения в профессиональной деятельности менеджера по управлению персоналом	8	2	2	4
2.	Понятие делового этикета	8		2	6
	Итого:	16	2	4	10

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Особенности делового общения в профессиональной деятельности менеджера по управлению персоналом

Понятие «Деловое общение». Виды коммуникаций в деловом общении. Культура делового общения в профессиональной деятельности менеджера по управлению персоналом. Основные сведения о психологических процессах (восприятие, внимание, мышление, память, воображение). Возможности практического применения психологических знаний в профессиональной области. Определение понятия «Общение». Структура и средства общения. Деловое общение, его виды и формы. Речевое общение: его содержание и сущность.

Деловая беседа как основная форма делового общения. Подготовка к деловой беседе. Психологические приемы влияния на партнера. Постановка и типы вопросов. Ошибки оценивания партнера по общению. Факторы, влияющие на эффективность переговоров. Приёмы установления контакта. Формы конструктивной критики. Характерные признаки манипулятора и способы преодоления манипуляции.

Невербальные средства общения. Жесты, позы, улыбка в официальном общении, взгляды, мимика, сила интонации, дистанция.

Практические занятия. Игровой практикум по общению: перевести в форму делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Обсуждение результатов.

Практические занятия. Психологический практикум - тестирование: определение преобладающих видов внимания, мышления, памяти. Обсуждение результатов.

Тема 2. Понятие делового этикета

Личность, процесс ее формирования. Психологическая структура личности. Темперамент, характер человека, способы его определения. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности. Психогигиена.

Основные этические требования к ведению телефонных переговоров.

Конфликт, его природа. Сигналы конфликта. Классификация конфликта. Преодоление конфликтов посредством улучшения общения. Общение с трудными людьми. Выбор наилучшего стиля поведения в конфликтных ситуациях при деловом общении. Коммуникативная формула отказа.

Практические занятия. Выработка альтернативных решений в процессе выполнения ежедневных рабочих задач. Выбор стиля поведения в конфликтных ситуациях делового общения. Обсуждение результатов.

Зачет

3.1.3. «Психология труда»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			Самостоятель ная работа
		Всего часов	В том числе		
			лекции	практика	
1.	Психология труда как область знания, отрасль науки, учебная дисциплина	8	2	2	4
2.	Развитие профессиональной мотивации личности	8		2	4
3.	Психологическое профессиоведение. Профессиография				2
	Итого:	16	2	4	10

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Психология труда как область знания, отрасль науки, учебная дисциплина

Понятие, объект, предмет, цель, задачи исследования психологии труда. Основные направления исследований и взаимосвязь с другими дисциплинами. Классификации методов исследования труда. Методы исследования профпсихологии: генетические, праксиметрические, психометрические, экспериментальные, методы математической обработки.

Тема 2. Развитие профессиональной мотивации личности

Основные подходы к классификации потребностей и мотивов деятельности в психологии, их характеристика. 2. Влияние мотивов на продуктивность и качество деятельности. Особенности познавательной и трудовой мотивации. 3. Теории профессиональной мотивации

Тема 3. Психологическое профессиоведение. Профессиография

Понятие профессии. Психологическая классификация профессий. Классификация профессий Е.А. Климова; образ мира в представлении различных профессионалов. Понятие и сущность профессиографии. Методы и направления профессиографического исследования. Содержание профессиограммы и психограммы. Сущность профессионального становления личности. Профессиональное самоопределение личности. Кризисы профессионального становления личности. Профессиональные деструкции личности

Зачет

Специальные дисциплины

3.2.1. «Общий менеджмент»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			самостоятель ная работа
		Всего часов	В том числе		
			лекции	практика	
1.	Понятие и сущность менеджмента	4	1	1	2
2.	Функции менеджмента. Планирование в системе менеджмента	4	1	1	2
3.	Организация как функция менеджмента	4	1	1	2
4.	Мотивация как функция менеджмента	5	1	2	2
5.	Контроль в системе менеджмента	4	1	1	4
6.	Коммуникации в менеджменте	7	1	2	4
7.	Разработка, принятие и реализация управленческих решений	7	1	2	4
8.	Лидерство и власть в менеджменте	7	1	2	4
	Итого:	44	8	12	24

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Понятие и сущность менеджмента

Значение и необходимость менеджмента. Управление и менеджмент. Менеджмент как искусство, наука, функция, процесс, аппарат, отношения. Управление как развивающаяся система. Менеджмент в системе рыночной экономики. Менеджер - профессиональный управляющий. Специфические особенности управленческого труда. Основные этапы развития менеджмента, как науки и профессии. Понятие и значение принципов менеджмента. Принципы управления А.Файоля. Развитие принципов управления в 90-х гг. XX в. Современные модели менеджмента. Современные инструменты управления. Национальные подходы к менеджменту.

Тема 2. Функции менеджмента. Планирование в системе менеджмента

Понятие и значение функций управления. Общие и конкретные функции управления их взаимосвязь. Состав и содержание основных функций управления. Подходы к классификации основных функций управления. Принципы выполнения управленческих функций. Цели и задачи, связанные с реализацией профессиональных функций менеджера. Методы реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль). Стратегическое планирование, его значение. Понятие цели, стратегии, политики,

процедур, правил. Цели организации, их классификация. Принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования. Содержание и взаимосвязь основных элементов процесса стратегического управления. Требования к формулировке целей организации.

Процесс планирования стратегии. Формулирование стратегических целей. Внешняя и внутренняя среда организации, ключевые элементы и их влияние на организацию. Анализ сильных и слабых сторон организации. Анализ альтернатив и выбор стратегии. Текущее планирование в организации. Смысл и назначение текущего планирования.

Тема 3. Организация как функция менеджмента

Организация как процесс установления структуры ролей и формальных взаимоотношений людей. Делегирование как средство установления отношений между уровнями управления. Ответственность. Полномочия. Власть. Препятствия к эффективному делегированию. Принципы делегирования полномочий. Рекомендательные полномочия. Функциональные полномочия. Единоначалие. Норма управляемости. Факторы, влияющие на норму управления. Организационная структура управления: понятие, элементы и связи структуры управления. Типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования. Современные тенденции в развитии организационных структур управления.

Тема 4. Мотивация как функция менеджмента

Общая характеристика мотивации, ее значение в управлении трудовой деятельностью. Понятие мотивации. Мотивационный процесс. Потребности, интересы, мотив, стимул, мотивирование, стимулирование, вознаграждение. Содержательные теории мотивации. Теория мотивации К. Альдерфера. Теория МакКлелланда. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга. Процессуальные теории мотивации. Теория ожидания. Теория справедливости. Целевая теория мотивации. Концепция парситипативного управления. Принципы эффективной мотивации труда. Сущность стимулирования труда. Виды стимулов. Зарубежный и отечественный опыт мотивации труда

Тема 5. Контроль в системе менеджмента

Понятие контроля и его основные виды. Предварительный, текущий, заключительный контроль. Этапы процесса контроля. Принципы эффективного контроля. Основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля. Поведенческие аспекты контроля. Барьеры и сопротивление контролю. Организация контроля деятельности подчиненных

Тема 6. Коммуникации в менеджменте

Коммуникационные процессы в организации. Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов. Коммуникационные барьеры. Коммуникационные сети. Невербальная коммуникация, их виды, необходимость изучения. Основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций. Приемы повышения эффективности коммуникаций.

Тема 7. Разработка, принятие и реализация управленческих решений

Понятие «решение». Субъект решений. Виды управленческих решений и методы их принятия.

Основные подходы к принятию решений. Групповой подход к принятию решения. Этапы и процедуры процесса принятия решений. Информация в процессе управления. Постановка проблемы. Варианты решений. Выбор решения. Организация выполнения решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и способы принятия решений. Роль командного взаимодействия для решения управленческих задач.

Тема 8. Лидерство и власть в менеджменте

Понятие власти. Влияние и власть. Различие между властью, полномочиями и влиянием. Источники власти в организации: экспертная власть, власть примера, власть информации, право на власть, потребность во власти, вознаграждение, принуждение, принятие решения, власть над ресурсами, власть связей. Тактические приемы использования власти. Косвенные методы влияния. Власть и свобода. Партнерство – фактор повышения управляемости и усиления изменения характера власти. Природа и определение понятия лидерства. Черты эффективного лидерства. Поведенческие аспекты лидерства.

Лидер и менеджер. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Теория лидерских качеств. Концепция лидерского поведения. Концепции ситуационного лидерства. Новое в теориях лидерства. Концепция атрибутивного лидерства. Концепция харизматического лидерства. Концепция преобразующего лидерства.

Качества лидера как командного игрока.

Практическое задание 1. Спроектировать организационную структуру фирмы, политика которой направлена на территориальную структуризацию.

Фирму возглавляет президент, имеются службы: маркетинг, кадры, закупки, финансы. В фирме имеется 5 региональных управлений со своими службами: кадры, инженерное обеспечение, производство, бухгалтерский учет, сбыт.

Практическое задание 2. Спроектировать организационную структуру фирмы, выполняющей задания «А», «Б», «В», «Г», которые поручены инженерному подразделению возглавляемому гл. инженером. В состав этого подразделения входят службы гл. конструктора, гл. механика, гл. электрика, гл. гидравлика, гл. металлурга. Все службы принимают участие в реализации заданий «А», «Б», «В», «Г».

Задание 3.

В туристических фирмах России существуют две основные системы оплаты труда сотрудников. По первой - сотрудники получают фиксированный высокий оклад. По итогам работы за год или квартал они могут быть премированы (но это совсем не обязательно). По второй - все сотрудники получают фиксированный невысокий оклад, однако имеют доплаты в форме процента от сделки с клиентом.

Определите, какие из перечисленных достоинств характерны для каждой системы оплаты труда:

1. Развивает стремление к лучшей работе с клиентами.
2. Стабильность дохода.
3. Повышает инициативу сотрудников.
4. Повышает доверие со стороны клиентов.
5. Уверенность в завтрашнем дне
6. Способствует созданию постоянной клиентуры.

3.2.2. «Современная кадровая политика»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			самостоятель ная работа
		Всего часов	В том числе		
			лекции	практика	
1.	Сущность кадровой политики. Типы кадровой политики	7	1	2	4
2.	Критерии оценки кадровой политики.	7	1	2	4
3.	Кадровые мероприятия и кадровая стратегия	7	1	2	4

4.	Современные технологии работы с персоналом	7	1	2	4
5.	HR – аналитика: сущность и методы сбора информации	4		2	2
	Итого	34	4	10	18

Тема 1. Сущность кадровой политики. Типы кадровой политики.

Понятие кадровой политики организации. Типы кадровой политики. Закрытая и открытая кадровая политика. Современные технологии привлечения работника в организацию. Организация социального контроля для поддержания определенного трудового поведения. Условия, обеспечивающие эффективность процесса управления персоналом. Факторы эффективного использования человеческих ресурсов организации. Основные компоненты системы управления персоналом. Возможные ошибки при внедрении современных персонал – технологий. Планирование и прогнозирование продвижения персонала

Тема 2. Критерии оценки кадровой политики.

Понятие кадровой политики организации. Направления кадровой политики Основные компоненты системы управления персоналом Использование методов тестирования при отборе кандидатов и оценке персонала. Разработка планов обучения и учебных программ. Типы кадровой политики: пассивная; реактивная; превентивная; активная.

Тема 3. Кадровые мероприятия и кадровая стратегия

Роль миссии и стратегии организации в управлении персоналом. Личностная и профессиональная диагностика персонала. Понятие социального и мобильного рекрутинга. Конкурсные технологии привлечения персонала. Подготовка и проведение тренинга управления карьерой. Психологическое содержание и методы диагностики мотивации к карьере. Новые технологии работы с кадровым резервом. Типы стратегий в карьере. Карьера как активная жизненная стратегия. Технология поиска информации о свободных рабочих местах.

Тема 4. Современные технологии работы с персоналом

Методики профессионального тестирования и подбора персонала. Технологии поиска кандидатов на вакантные места. Социальные сети на службе HR - менеджера. Подбор персонала с помощью видео – инструментов. Основные тренды в рекрутинге. Постинг вакансий в социальных сетях. Автоматизация рекрутинга. Карьера с позиций процессного подхода. Проектирование тренинга управления персоналом. Значение и диагностика профессиональной компетентности в карьере. Значение и диагностика способности к менеджменту в карьере. Коучинг как новая технология развития и обучения персонала. Новые технологии в управлении развитием персонала организации. Нетрадиционные методы оценки персонала. Современные системы мотивации персонала. Компетентностный подход в управлении персоналом. Вознаграждение персонала как инструмент формирования лояльности персонала.

Тема 5. HR – аналитика: сущность и методы сбора информации

HR – аналитики. Современные методы сбора информации. Формирование базы данных в сфере управления персоналом. Использование информации о персонале как инструмент оптимизации бизнес-процессов. Социальные сети на службе HR - менеджера. Система KPI и грейды: опыт российских предприятий по внедрению в практику.

● **Примеры тестов для контроля знаний**

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

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

2. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом. Выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом:

- а - использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;
- б - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;
- в - планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;
- г - найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.

3. При предпринимательской организационной стратегии акцент при найме и отборе делается:

- а - на поиск инициативных сотрудников с долговременной ориентацией, готовых рисковать и доводить дело до конца;
- б - на поиске сотрудников узкой ориентации, без большой приверженности организации на короткое время;
- в - на поиске разносторонне развитых сотрудников, ориентированные на достижение больших личных и организационных целей.

4. Возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом в настоящее время связано (выбрать и указать только одну группу факторов):

- а - с высокой монополизацией и концентрацией российского производства;
- б - с регионализацией экономики и целенаправленной структурной перестройкой занятости;
- в - с ужесточением конкуренции во всех ее проявлениях, ускорением темпов изменения параметров внешней среды и возрастанием неопределенности ее параметров во времени.

5. Планы по человеческим ресурсам определяют:

- а - политику по набору женщин и национальных меньшинств;
- б - политику по отношению к временным работающим;
- в - уровень оплаты;
- г - оценку будущих потребностей в кадрах.

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

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

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

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

8. Принцип комплексности подразумевает:

- а - многовариантную проработку предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства;
- б - учет всех факторов, воздействующих на систему управления персоналом;
- в - ориентированность на развитие производства, опережение функций управления персоналом функций, направленных на обеспечение функционирования производства.

9. К методам формирования системы управления персоналом относятся (при необходимости указать несколько):

- а - метод аналогий;
- б - метод структуризации целей;
- в - морфологический анализ.

10. Какой метод в области совершенствования управления персоналом получил наибольшее распространение:

- а - метод аналогий;
- б - метод творческих совещаний.

3.2.3. «Управление персоналом»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов			самостоятель ная работа
		Всего часов	В том числе		
			лекции	практика	
1.	Тема 1. Управление персоналом как интегральный компонент общего процесса управления	5	1	2	2
2.	Тема 2. Система и служба управления персоналом	5	1	2	2
3.	Тема 3. Планирование человеческих ресурсов	7	1	2	4
4.	Тема 4. Анализ работ и рабочего места	7	1	2	4
5.	Тема 5. Подбор персонала	7	1	2	4
6.	Тема 6. Профорientация и трудовая адаптация персонала	7	1	2	4
7.	Тема 7. Обучение и развитие персонала	7	1	2	4
8.	Тема 8. Оценка персонала и служебно-профессиональное продвижение	7	1	2	4
	Итого:	52	8	16	28

3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Управление персоналом как интегральный компонент общего процесса управления

Персонал организации как объект управления. Предмет и метод управления персоналом. Принципы управления персоналом. Место и роль управления персоналом в системе управления организацией. Концепции управления персоналом – обобщенное представление о месте человека в организации. Эволюция концепций управления персоналом: от концепции использования трудовых ресурсов к концепции управления человеком.

Тема 2. Система и служба управления персоналом

Понятие системы управления персоналом. Принципы, цели и методы построения системы управления персоналом организации, основные элементы системы управления персоналом. Нормативно – методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом организации. Условия эффективного функционирования системы управления персоналом.

Понятие службы управления персоналом. Роль и место подразделения по работе с персоналом в системе кадровой деятельности. Новые условия и принципы работы службы управления персоналом. Основные задачи, направленность и взаимосвязь службы управления персоналом с другими подразделениями организации.

Функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом. Организационное проектирование службы управления персоналом. Цели и функции службы управления персоналом. Численный и профессиональный состав работников кадровых служб. Оценка эффективности управления персоналом.

Тема 3. Планирование человеческих ресурсов

Анализ кадрового потенциала. Анализ перспектив развития организации и потребностей в кадрах. Формирование структуры и штата, назначения персонала, создание резерва, перемещения сотрудников. Основные блоки планирования персонала. Структура типового оперативного плана. Содержание основных направлений маркетинговой деятельности в области персонала. Определение качественных и количественных потребностей в персонале. Показатели расходов на персонал.

Тема 4. Анализ работ и рабочего места

Характеристика понятий: работа, должность, анализ работ. Сущность и этапы анализа работ. Уровни анализа работ. Типы данных, собираемых в ходе анализа работы. Качественные и количественные методы анализа работ. Методики анализа работ. Характеристика описания и содержания работ. Основные разделы данных документов. Основные принципы описания работ. Документы, разрабатываемые по итогам анализа работ. Назначение и применение в настоящее время должностных инструкций, регламентов. Содержание данных документов.

Тема 5. Подбор персонала

Подбор персонала и профориентация. Этапы привлечения работников в организацию. Преимущества и недостатки внешних источников найма. Преимущества и недостатки внутренних источников найма. Альтернативный найм. Содержание и этапы процесса отбора персонала. Характеристика первичных методов отбора. Собеседование как основной метод вторичного отбора персонала. Принятие решения о найме как завершающий этап подбора персонала.

Тема 6. Профориентация и трудовая адаптация персонала

Роль профориентационной работы в выборе индивидом трудовой деятельности. Понятие адаптации. Стадии адаптационного процесса. Первичная и вторичная адаптация. Виды адаптации. Содержание производственной и внепроизводственной адаптации. Методы

управления адаптацией. Назначение и содержание общих программ адаптации. Назначение и содержание специальных программ адаптации.

Тема 7. Обучение и развитие персонала

Понятие обучения и развития персонала. Системный подход к обучению и развитию персонала. Основные элементы процесса обучения.

Классификация видов обучения персонала. Сущность подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. Преимущества и недостатки внутрифирменного обучения. Преимущества и недостатки внешнего обучения. Методы обучения. Современные обучающие технологии и традиционное обучение. Развитие дистанционного и модульного обучения персонала. Программы развития персонала.

Тема 8. Оценка персонала и служебно-профессиональное продвижение

Место оценки персонала в системе работы с кадрами. Определение оценки персонала в широком и узком смысле слова. Цели проведения деловой оценки персонала. Задачи, решаемые оценочной процедурой. Классификация критериев оценки. Содержание, профессиональных, деловых, личностных и интегральных критериев оценки. Комплексный характер оценочной процедуры. Элементы оценки персонала: объект оценки, субъект оценки, методы оценки, процедура оценки. Зависимость результатов оценки персонала от грамотного и оптимального выбора объектов, субъектов, методов и процедуры оценки. Понятие методов оценки. Содержание традиционных методов оценки, их преимущества и недостатки. Содержание экспериментальных методов оценки, их преимущества и недостатки.

Примеры тестов для контроля знаний

1. Управление персоналом – это:

- 1) деятельность кадровых служб;
- 2) деятельность по привлечению персонала в организацию;
- 3) деятельность, выполняемая на предприятии для достижения организационных и личных целей работников.

2. К гуманистической парадигме относится:

- 1) концепция управления человеческими ресурсами;
- 2) концепция управления человеком;
- 3) концепция использования трудовых ресурсов.

3. Роль и место кадровой службы в организации зависит от:

- 1) выпускаемой продукции;
- 2) отношения к персоналу руководства;
- 3) месторасположения организации.

4. К технологиям формирования персонала относят:

- 1) набор персонала;
- 2) оценку персонала;
- 3) карьеру работников.

5. К этапам кадрового планирования относят:

- 1) отбор работников;
- 2) оценку наличных ресурсов;
- 3) высвобождение персонала.

6. Пассивная кадровая политика характеризуется:

- 1) отсутствием у руководства плана работы с персоналом;
- 2) разработанными прогнозами изменений в кадровом составе;
- 3) обоснованными планами работы с персоналом.

7. Основным методом первичного отбора является:

- 1) углубленное собеседование с кандидатом;

2) анализ анкетных данных;

3) испытательный срок.

8.Необходимым условием для проведения процедуры набора является:

1) наличие вакантного рабочего места;

2) наличие необходимых денежных средств;

3) приток новых сил.

3.3.1. «Документирование управленческой деятельности»

1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1.	Делопроизводство, его функции	2	2	
2.	Составление и оформление служебных документов	4	2	2
3.	Организация работы с документами	6	4	2
	Зачёт	2		2
	Итого:	14	8	6

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Делопроизводство, его функции

Понятие о делопроизводстве. Документирование. Документооборот. Нормативно-методические документы по делопроизводству. Документ, его функции: информационная, социальная, коммуникативная, юридическая, управленческая.

Система документации. Суть унификации и стандартизации. Классификация документов: вид, форма, содержание, происхождение, срок хранения, гласность, средство фиксации, стадии, срочность. Структура службы ДОУ. Функции службы ДОУ.

Тема 2. Составление и оформление служебных документов

Виды ОРД. ГОСТ Р 6.30-2003. Форматы бумаги, качество. Требования к бланкам документов. Общий бланк. Бланк письма. Бланк конкретного вида документа. Продольный, угловой штамп. Набор реквизитов. Правила оформления реквизитов.

Основные документы в системе управления (ОРД). Организационные документы: устав, должностная инструкция, штатное расписание, положение, регламент, правила, инструкция.

Распорядительные документы: приказ, выписка из приказа, распоряжения, решение, постановления, указание. Информационно-справочные документы: акт, протокол, докладная записка, объяснительная записка, письмо, справка, телеграмма, телефонограмма.

Практические занятия. Составление и оформление организационных документов. Составление и оформление распорядительных документов. Составление и оформление информационно-справочных документов.

Тема 3. Организация работы с документами

Технологические операции с документами. Обработка поступающих документов. Этапы прохождения. Операции по обработке исходящих документов. Конвертирование и отправка документов. Обработка внутренних документов. Этапы прохождения. Формы регистрации документов: картонная, журнальная, компьютерная. Цель регистрации.

Контроль над исполнением документов. Цель контроля. Сроки исполнения: типовые, индивидуальные. Операции по контролю.

Составление номенклатуры дел: типовая, примерная, индивидуальная. Формирование и оформление дел. Требования при формировании дел. Хранение документов, передача документов на архивное хранение, частичное оформление дел, перечень, экспертиза ценности.

Практические занятия. Составление номенклатуры дел.

Зачёт

3.2.4. «Организация оплаты труда в программе «1С: Зарплата и управление персоналом» (1С: Зарплата и управление персоналом)»(версия 8))»

1.УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего часов	В том числе	
			лекции	практика
1.	Организация единой системы кадрового учета на предприятиях в системе: «1 С: Зарплата и управление персоналом»	3	1	2
2.	Кадровый учет в конфигурации «1С: Зарплата и управление персоналом»	6	3	3
3.	Планирование потребности в персонале и набор персонала.	3	1	2
4.	Работа с персоналом	2	1	1
	Зачет	2		2
	Итого:	16	6	10

2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Организация единой системы кадрового учета на предприятиях в системе: «1С: Зарплата и управление персоналом»

Пример адаптации программы «1 С: Зарплата и управление персоналом» к особенностям учета кадров конкретного предприятия. Сведения об организации. Настройки учета. Справочники.

Практические занятия. Заполнение сведений об организации. Настройка учета. Работа со справочниками. Работа с первоначальными данными, константами, классификаторами.

Тема 2. Кадровый учет в системе «1 С: Зарплата и управление персоналом»

Штатное расписание. Кадровые движения сотрудников: прием на работу (прием на основное место работы, прием на работу по внутреннему совместительству, прием на работу по внешнему совместительству, прием на выполнение работ с физическим лицом), кадровые перемещения, изменение окладов (тарифов) сотрудников организации, увольнение из организации.

Учет сотрудников по договорам гражданско-правового характера. Учет персональных данных (Форма Т-2 Личная карточка сотрудника). Учет невыходов, графиков отпусков, приказы на отпуск, командировку, неявки и болезни, возврат на работу, отпуск по уходу за ребенком. Военский учет, персонифицированный учет, управленческий учет. Отчеты кадрового учета.

Практические занятия. Составление штатного расписания и внесение изменений. Учет кадровых движений сотрудников: прием на работу (прием на основное место работы, прием на работу по внутреннему совместительству, прием на работу по внешнему совместительству, прием на выполнение работ с физическим лицом), учет кадровых перемещений, учет изменений окладов (тарифов) сотрудников организации, увольнение из организации.

Учет сотрудников по договорам гражданско-правового характера. Учет персональных данных (форма Т-2 Личная карточка сотрудника). Учет невыходов: графиков отпусков, приказы на отпуск, командировку, неявки и болезни, возврат на работу, отпуск по уходу за ребенком. Военский учет, персонифицированный учет, управленческий учет. Формирование кадровых отчетов (личные карточки Т-2, списки сотрудников организации, средняя численность сотрудников организации, отчет по отпускам, штатное расписание).

Тема 3. Планирование потребности в персонале и набор персонала

Кадровое планирование. Вакансии. Кадровый план. Набор персонала. Учет кандидатов на работу.

Практические занятия. Инструмент «кадровое планирование». Работа с вакансиями. Формирование отчета по кадровому плану. Инструмент «набор персонала». Учет кандидатов на работу. Формирование отчета по заявкам кандидатов.

Тема 4. Работа с персоналом

Оценка персонала, обучение персонала, медицинское страхование, анкетирование.

Практические занятия. Оценка персонала, обучение персонала, медицинское страхование, анкетирование.

Зачет

Зачет

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

К освоению дополнительной профессиональной программы курса профессиональной переподготовки «Менеджер по управлению персоналом» допускаются лица:

- имеющие среднее профессиональное или высшее образование по специальностям «Менеджмент», «Менеджмент организации»;
- имеющие среднее профессиональное или высшее образование по другим специальностям, но изучавшие в ходе получения среднего профессионального или высшего образования дисциплины, связанные с основами менеджмента, управление организацией, или делопроизводство, документоведение;
- научно-педагогические работники высшего и среднего профессионального образования, студенты, получающие высшее или среднее профессиональное образование по направлениям и специальностям «Менеджмент».

Преподаватели, ведущие учебный процесс по курсу профессиональной переподготовки формируются из профессорско-преподавательского состава института, имеющие высшее профессиональное образование, обладающие соответствующей квалификацией, имеющие стаж работы, необходимый для осуществления образовательной деятельности по реализуемой программе.

К образовательному процессу могут быть привлечены: руководители и работники профильных организаций имеющих опыт работы в данной сфере, а также ведущие ученые, специалисты и хозяйственные руководители предприятий (объединений), организаций и учреждений; руководители и специалисты федеральных органов исполнительной власти Саратовской области в сфере менеджмента, автоматизации кадрового учета, делопроизводства и обеспечения деятельности современного офиса.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий: лекции, практические и семинарские занятия, электронное обучение с использованием дистанционных образовательных технологий, зачеты, и другие виды учебных занятий, определенные учебным планом.

4.1. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Автоматизация документооборота : учебное пособие / А. А. Тищенко, Ю. М. Казаков, М. В. Терехов [и др.]. - Москва : ФЛИНТА, 2018. - 108 с. - ISBN 978-5-9765-4024-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860051>
2. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013913-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1141796>
3. Буянова М.О. Трудовое право: учеб. Пособие / М.О. Буянова. - М.: Проспект, 2012.-240 с.
4. Журавлева, Ю. С. Кадровику: изменения в кадровой работе / Ю.С. Журавлева. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 111 с. — (Б-ка журн. «Трудовое право Российской Федерации»). - ISBN 978-5-16-010109-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/979119>
5. Захаров, Н. Л. Управление настроем персонала в организации : учебное пособие / Н.Л. Захаров, Б.Т. Пономаренко, М.Б. Перфильева ; под общ. ред. Б.Т. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 287 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003600-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1816976>
6. Дадян, Э. Г. Разработка бизнес-приложений на платформе «1С:Предприятие» : учебное пособие / Э.Г. Дадян. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 305 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016648-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2136717>
7. Веснин В.Р. Менеджмент в схемах и определениях: Учеб. пособие / В.Р.Веснин. - М.: Проспект, 2022. - 128 с.
8. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2177856>
9. Грибов В.Д. Менеджмент: Учеб. пособие / В.Д. Грибов. - 5-е изд., стер. -М.:КНОРУС, 2022. - 280 с. - (Среднее профессиональное образование).
10. Карпова, А. В. Трудовое право : учебное пособие / А.В. Карпова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 316 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1033838. - ISBN 978-5-16-015455-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1932343>
11. Кузнецов И. Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: Справ. пособие для вузов / И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д: Феникс, 2024. - 396 с. - (Справочник).
12. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. - 12-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 405 с. - ISBN 978-5-394-05261-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082504>
13. Данилина, Е. И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник для бакалавров / Е. И. Данилина, Д. В. Горелов, Я. И. Маликова. - 5-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 208 с. - ISBN 978-5-394-05307-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082682>
14. Королев, В. И. Основы менеджмента : учебное пособие / под ред. д-ра экон. наук, проф. В.И. Королева. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 624 с. - ISBN 978-5-9776-0040-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2124343>
15. Проценко, С. А. Комплексная система кадровых процессов, как основа реализации национальных проектов : монография / С. А. Проценко. - Москва : Директ-Медиа, 2022. - 124 с. - ISBN 978-5-4499-3487-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2147503>
16. Севостьянов А.Д. 1С: Зарплата и управление персоналом 8. Практика применения / А.Д. Севостьянов, Ю.М. Севостьянова. - 7-е изд., перераб. и доп.- АУЦ фирмы "1С" - "Константа". - 184 с.
17. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособ. / О.П. Сологуб. - 7-е изд., стер. - М.: Издательство "Омега-Л", 2012. - 207 с. - (Библиотека высшей школы).

18. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1081477>

19. Фаррахов А.В. Менеджмент: Учеб. пособие / А. Фаррахов. - 2-е изд. Стандарт третьего поколения. - СПб.: Питер, 2024. - 352 с.: ил. - (Серия "Учебное пособие").

20. Табак, Л. В. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Л. В. Табак, Н. А. Суворова. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 100 с. - ISBN 978-5-9765-4924-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1897313>

4.2. Дополнительная учебная и справочная литература

1. Журнал «Управление персоналом».
2. Журнал «Менеджмент сегодня».
3. Журнал «Базис».
4. Статья «Организация электронного документооборота кадровых служб (бюджетных учреждений)» (Бриллиантова Н.А., Архипов В.В.). «Отдел кадров государственного (муниципального) учреждения», 2022 , №1».
5. Статья «Профессиональный стандарт: правила разработки и утверждения» (Комиссарова Т.Ю.). ««Отдел кадров государственного (муниципального) учреждения», 2023, №2».
6. Статья «Требования к рабочему месту кадровика» (Бриллиантова Н.А., Архипов В.В.). «Отдел кадров муниципального учреждения, 2021, №10».

4.3. Ресурсы сети Интернет

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Информационно-правовой портал ГАРАНТ //www.garant.ru
2. Консультант Плюс //http://www.consultant.ru
3. Сайт офисной тематики Офис-менеджер //www.officemanager.ru
4. Информационный портал для Секретарей //www.sekretary.net
5. Форум секретарей // http://sekretar-info.ru
6. Партнерство IT - профессионалов //http://partner.forus.ru
7. Лаборатория С //http://www.211212. Ru

Электронно-библиотечные системы:

- 1.Электронная библиотечная система BOOK.ru
- 2.Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
- 3.Электронно-библиотечная система «Айбукс.ру»
- 4.Электронно-библиотечная система IPRbooks
- 5.Электронная библиотека Издательского центра «Академия»
- 6.Электронно-библиотечная система «РУКОНТ»
- 7.Электронно-библиотечная система «Worldbank Elibrary»
- 8.Электронно-библиотечная система «ИВИС»
- 9.Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ»

4.4. Материально-технические условия реализации программы

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов по дисциплинам: Офисное программное обеспечение: стандартное программное обеспечение: MS Windows XP, текстовый редактор MS Word, редактор электронных таблиц MS Excel; СУБД MS Access, InternetExplorer.

Образовательный процесс обеспечен учебными аудиториями для проведения учебных занятий, а именно для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля

и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Учебные аудитории соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

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

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

5. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

В целях контроля проверки качества усвоения учебного материала, повышения мотивации слушателей, учебной программой предусмотрены текущий контроль знаний и промежуточная аттестация в форме: зачета, контрольных работ; решения типовых задач; тестирования.

По окончании обучения проводится итоговая аттестация в форме междисциплинарного экзамена. Дисциплины, включаемые в итоговый междисциплинарный экзамен: «Психология делового общения», «Основы менеджмента» «Делопроизводство и корреспонденция». В случае необходимости дисциплины, включаемые в итоговый междисциплинарный экзамен, могут меняться. Темы и виды заданий, задач, включаемых в итоговый междисциплинарный экзамен, для каждой группы слушателей определяет преподаватель. Экзамен может проводиться в виде письменного, электронного тестирования, устного опроса, выполнения практических задач.

Результаты итоговой аттестации оформляются итоговой или экзаменационной ведомостью.

Вопросы для проведения междисциплинарного экзамена, зачетов, контрольных работ, тестирования, решения практических задач, а также формы контроля позволяющих оценить знания, умения и уровень приобретённых компетенций сформулированы в разделе «Оценочные материалы».

а. Оценочные материалы

5.1.1. Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Понятие и определение права. Понятие нормативного акта.
2. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие трудовые правоотношения.
3. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие гражданские правоотношения.
4. Юридическая ответственность и виды.
5. Субъекты гражданских правоотношений. Граждане (физические лица) и юридические лица.
6. Объекты гражданских правоотношений.
7. Материальные и нематериальные блага, их защита. Возмещение материального и морального вреда.
8. Заключение договоров, их изменение и прекращение. Оферта и акцепт.
9. Расчётные обязательства.
10. Трудовой договор. Условия трудового договора. Бессрочный, срочный трудовой договор.
11. Приём на работу. Гарантии граждан при приёме на работу.
12. Оформление документов при приёме на работу. Трудовые книжки. Приказы.
13. Изменение условий трудового договора и их оформление. Совмещение профессий. Совместительство.
14. Изменение условий трудового договора и их оформление. Исполнение обязанностей временно отсутствующего работника. Переводы на другую работу. Временные переводы.
15. Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работника. Выходное пособие.

16. Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя. Выходное пособие.

17. Рабочее время. Учёт рабочего времени. Время отдыха. Выходные и праздничные дни. Отпуска. Оплата командировок, отпусков, работы в выходные и праздничные дни, дней временной нетрудоспособности.

18. Трудовая дисциплина. Поощрения за успехи в работе. Дисциплинарные взыскания. Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий.

19. Материальная ответственность работника за причинённый ущерб. Возмещение организацией вреда, причинённого работнику.

20. Трудовые споры. Рассмотрение индивидуальных трудовых споров. Рассмотрение коллективных трудовых споров (конфликтов).

5.1.2. Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Понятие «Психология» как наука.
2. Понятие «личность». Структура личности.
3. Темперамент и характер.
4. Общение. Особенности делового общения.
5. Вербальное и невербальное общение.
6. Имидж делового человека.
7. Конфликт и его преодоление.
8. Деловые качества, которые помогут менеджеру в процессе делового общения.
9. Качества, которые могут менеджеру в процессе делового общения помешать.
10. Предполагаете ли Вы работу над собой?
11. Как Вы оцениваете значение данной дисциплины в дальнейшей трудовой деятельности?

5.1.3. Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Понятия «Этика», «Эстетика», «Деловой этикет».
2. Имидж офис-менеджера.
3. Деловые и личностные качества офис-менеджера.
4. Общение. Культура делового общения.
5. Я и мой руководитель.
6. Эстетическая культура и эстетический вкус.
7. Этика служебных взаимоотношений мужчин и женщин в коллективе.
8. Возможности продвижения по службе.
9. Виды приемов, их особенности.
10. Совещания.

5.1.5. Примерный перечень заданий, выносимых на промежуточную аттестацию по дисциплине «Автоматизация кадрового учета («1 С: Зарплата и управление персоналом» (версия 8))»

Задание: выполнить расчет и выплату зарплаты за март.

1. 12.03. приказом по предприятию начислена премия всем работникам предприятия в размере 4000 рублей.

2. 13.03. состоялась выплата планового аванса через банк.

3. 20.03. работнику Самоделкину начислена Разовая компенсация за использование личного транспорта в размере 3000 рублей (создать новый вид расчета).

4. С работником Рыжовой заключен договор гражданско-правового характера на выполнение некоторых работ в отделе легкой промышленности сроком с 01.3. по 30.04. с ежемесячной выплатой 25000 рублей (создать нового сотрудника).

5. Работник Горбунков 22.03. предоставил больничный лист АВ № 123456 по общему заболеванию сроками с 05.02. по 08.02. (оплата 100% по общему ограничению).

6. Калугина уехала в служебную командировку с 25.03. по 27.03. Начислить оплату за этот период.

7. С 01.03. Богатыреву производится доплата за ночные часы в размере 20% (ввести плановое начисление).

8. Удержать со Скороходова штраф за опоздание в размере 2000 рублей.

9. Сдан наряд за март на Самоделкина - сборка 16 компьютеров.

10. Начислить Горбункову оплату простоя по форс-мажорным обстоятельствам 30.03.

11. Произвести всем работавшим 08.03. по графику доплату за работу в праздничный день.

12. Сформировать табель на Богатырева - 30.03. он работал 6 ночных часов.

13. Начислить зарплату и страховые взносы за март.

14. Выплатить зарплату 31.03. через банк и кассу всем сотрудникам, кроме Самоделкина - его зарплата переводится на депозит.

15. Сформировать отчеты.

5.1.6. Примерный перечень тестовых вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

Задание: указать верный вариант ответа.

1. К основным функциям менеджмента, входящим в общепринятую классификацию относятся.

- а) финансирование
- б) мотивация
- в) планирование
- г) контроль

Ответ: б, в, г

2. Власть, построенная на силе личных качеств или способности лидера, является...

- а) экспертной
- б) харизматической
- в) диктаторской
- г) принудительной

Ответ: б

3. Отличительным признаком конфликта в организации является...

- а) деятельность людей, преследующих различные цели
- б) невозможность реализации целей какой-либо из взаимодействующих сторон
- в) социально-психологическая напряженность, порождающая изменения в деятельности организации
- г) реальная борьба между действующими людьми или группами

Ответ: в, г

4. Заключительным этапом фазы подготовки управленческого решения является...

- а) разработка вариантов решения
- б) выбор оптимального варианта решения
- в) постановка задачи
- г) уяснение проблемы

Ответ: б

5. К функциям менеджмента, выполнение которых возможно только на основе накопленного опыта (статистических данных), относятся.

- а) организация
- б) планирование
- в) прогнозирование
- г) мотивация

Ответ: б

6. Годом признания менеджмента как науки считается...

- а) 1911 год
- б) 1885 год

в) 1903 год

г) 1983 год

Ответ: а

7. Английское слово «МЕНЕДЖМЕНТ» происходит от латинского «МАНУС», что значит «рука», далее перешло во французский язык «МАНЕЖ», что на русском языке означает.

а) управлять

б) торговать

в) продавать

г) руководить

Ответ: а

8. В содержание понятия «кадровая политика организации» не входит.

а) выработка целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала

б) генеральное направление кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм работы с персоналом

в) создание квалифицированного и высокопроизводительного сплоченного коллектива

г) государственная кадровая политика в области трудового коллектива

Ответ: г

9. Какие этапы входят в процесс принятия решения?

а) выявление проблем, постановка цели

б) сбор и анализ информации, построение модели принятия решения

в) разработка альтернатив, контроль за выполнением решения

г) организация выполнения решения, установление обратной связи

Ответ: а, б, в, г

10. В теории менеджмента понимается передача задач управления и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение на основе использования полученных полномочий.

а) централизацией

б) «маятником концентрации»

в) делегированием

г) децентрализацией

Ответ: в

11. В процессе управленческого контроля количественно определяют полученный эффект с помощью эффективности.

а) критериев

б) нормативов

в) норм

г) показателей

Ответ: г

12. К факторам внешней среды организации можно отнести:

а) трудовые ресурсы организации

б) конкурентов

в) организационную структуру организации

г) оборудование организации

Ответ: б

13. Какие элементы содержит долгосрочный план?

а) выбор целей и главной стратегии

б) формирование миссии, разработка ведущих идей

в) определение политики деятельности

г) направление имеющихся ресурсов по назначению

Ответ: а, б, в, г

14. В теории Маслоу к низшему уровню относятся:

- а) потребности в самовыражении
- б) потребности в росте
- в) потребности в причастности
- г) потребности в удовольствии, физические потребности, потребности в безопасности

Ответ: г

15. Коммуникационный процесс - это...

- а) обмен информацией между двумя и более людьми
- б) получение знаний
- в) процесс поведения человека в организации
- г) вид контроля в организации

Ответ: а

5.1.7. Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Понятие документ. Свойства и функции документов. Классификация документов.
2. Нормативно-правовая база делопроизводства.
3. Унифицированная система организационно-распорядительной документации.
4. Формуляр-образец как схема расположения реквизитов документов.
5. Понятие «реквизит». Состав реквизитов ОРД по ГОСТ Р 6.30-2003, варианты их расположения.
6. Понятие «бланк документа», его роль в оформлении документов. Виды бланков. Состав реквизитов бланка в зависимости от его вида. Постоянные и переменные реквизиты бланков.
7. Тексты документов: особенности составления и оформления.
8. Состав и характеристика организационных документов. Требования к их оформлению.
9. Состав и характеристика распорядительных документов. Требования к их оформлению.
10. Приказ по основной деятельности.
11. Состав и характеристика информационно-справочных документов. Требования к их оформлению.
12. Документооборот организации. Этапы документооборота. Учет документооборота.
13. Организация работы с поступающими («входящими») документами.
14. Порядок организации работы с отправляемыми («исходящими») документами.
15. Правила организации работы с внутренними документами.
16. Регистрация документов. Цели и основные принципы регистрации документов.
17. Формы регистрации документов и порядок их заполнения.
18. Контроль за исполнением документов. Виды контроля.
19. Исполнение документов. Сроки исполнения документов: индивидуальные, типовые.
20. Организация контроля исполнения документов.
21. Формы контроля: ручной (контрольная картотека), автоматизированный.
22. Номенклатура дел. Порядок оформления, согласования и утверждения номенклатуры дел. Сроки хранения дел. Использование номенклатуры дел в оперативном хранении.
23. Понятие «дело». Требования к формированию дел.
24. Понятие «оформление дела». Основные требования, предъявляемые к оформлению дел.
25. Понятие «опись». Составление описей.

5.1.7. Примерный перечень заданий, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Оформить приказ (распоряжение) о приеме на работника на работу.
2. Оформить автобиографию.
3. Оформит справку о соответствии.
4. Оформить опись передаваемых документов.
5. Оформить заявление о выдаче дубликата документа.
6. Оформить акт о расследовании несчастного случая.
7. Оформить шаблон акта.

8. Оформить аттестационный лист.
9. Оформить докладную.
10. Оформит заявление на привлечение, разрешение.
11. Оформить извещение.
12. Оформить приказ, выписку из приказа.
13. Оформить объяснительную.
14. Оформить письмо.
15. Оформить справку.
16. Оформить сообщение.

5.1.8. Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Нормативно-методическая база кадровой документации.
2. Основные функции кадровой службы в организации и их документационное оформление.
3. Состав документов кадровой службы в организации.
4. Организационные документы в кадровой службе предприятия. Порядок ознакомления с локальными актами организации.
5. Основные распорядительные документы в кадровой службе организации, их подготовка, оформление и хранение.
6. Информационно-справочные документы кадровой службы.
7. Документы, служащие основанием для приказов по личному составу.
8. Содержание и порядок оформления штатного расписания (разработка, согласование, утверждение)
9. Процедура оформления командировок. Состав и последовательность оформления документов при командировании.
10. Основные документы, необходимые для предоставления отпусков работникам организации, последовательность и порядок их оформления.
11. Личное дело работника организации. Формирование и ведение личных дел. Правила хранения личных дел работников.
12. Процедура приема работника в организацию. Состав и последовательность оформления документов при приеме на работу.
13. Процедура постоянного перевода работника в организации. Состав и последовательность оформления документов при переводе на другую должность.
14. Процедура временного перевода работника в организации. Состав и последовательность оформления документов при переводе на другую работу.
15. Процедура увольнения работника. Состав и последовательность оформления документов при увольнении переводом.
16. Процедура увольнения работника по инициативе работодателя. Состав и последовательность оформления документов при увольнении.
17. Процедура увольнения работника по собственному желанию. Состав и последовательность оформления документов при увольнении.
18. Порядок оформления поощрений и взысканий в организации.
19. Порядок подготовки кадровых документов к архивному хранению. Основные правила хранения дел.
20. Учет кадров: личная карточка работника: порядок оформления, документы, необходимые при оформлении.
21. Работа в военно-учетном столе.
22. Требования нормативных правовых актов к порядку ведения и хранения трудовых книжек.
23. Трудовая книжка: оформление и ведение. Дубликат трудовой книжки. Вкладыш в трудовую книжку. Основания выдачи, порядок оформления. Учет трудовых книжек.
24. Номенклатура дел в кадровой службе. Требования к составлению заголовков дел.
25. Организация текущего хранения кадровой документации.

5.1.9. Примерный перечень билетов, выносимых на итоговую аттестацию по дисциплинам

Билет № 1

1. Обработка входящей, исходящей корреспонденции.
2. Дать определение понятиям «темперамент» и «характер». Раскрыть каждый из типов темперамента и характера.
3. Что такое менеджмент? Функции менеджмента.

Билет № 2

1. Служба ДОУ, основные функции.
2. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работы Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
3. Методы менеджмента.

Билет № 3

1. Составить и оформить приказ директора ЗАО «Заря», зарегистрированного в г. Ангарске, о разработке новой инструкции по делопроизводству. Инструкция должна быть составлена секретарем-референтом фирмы к 00.00.0000 для доведения инструкции до всех сотрудников фирмы ее необходимо размножить в 20 экземплярах, ответственный - зав. копировально-множительной службой фирмы - 00.00.0000. Приказ должен быть согласован с юрисконсультom фирмы. Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
3. Перечислите и охарактеризуйте разновидности менеджмента.

Билет № 4

1. Составить и оформить приказ директора ЗАО «Рассвет», зарегистрированного в г. Иркутске, о создании комиссии во главе с заместителем директора по коммерческим вопросам для проверки работы отдела маркетинга. Контроль за исполнением приказа возложить на представителя комиссии. Приказ должен быть согласован с юрисконсультom фирмы. Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой Вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримете?
3. Принципы менеджмента.

Билет № 5

1. Общегосударственные нормативно-методические документы по ДОУ.
2. Технология взгляда.
3. Охарактеризуйте японскую и американскую модели менеджмента.

Билет № 6

1. Регистрации документов.
2. Две основные категории конфликтов.
3. Назовите требования, предъявляемые к менеджеру и его роль в организации.

Билет № 7

1. Составить и оформить приказ директора ЗАО «Заря», зарегистрированного в г. Ангарске, об утверждении положения о защите персональных данных работников. Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.

2. Основные этические принципы делового общения.
3. Раскройте содержание стилей руководства.

Билет № 8

1. Контроль над исполнением документов.
2. Всякий раз, когда Вы ведете серьезный разговор с одной из Ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, Вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, Вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
3. Что такое организация? Перечислите её основные признаки.

Билет № 9

1. Требования к формированию и хранению дел в текущем делопроизводстве.
2. Раскрыть основные элементы невербального общения.
3. Охарактеризуйте параметры организации.

Билет № 10

1. Составить и оформить приказ директора ЗАО «Заря», зарегистрированного в г. Ангарске, об организации приема сотрудников по личным вопросам в пятницу каждого месяца в 18.00, секретарю организовать запись на прием, всем начальникам структурных подразделений находится на рабочих местах во время проведения приема. Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Правила интерпретации языка тела.
3. Классификация организаций.

Билет № 11

1. Номенклатура дел.
2. Коммуникативная формула отказа.
3. Виды разделения труда в организации.

Билет № 12

1. Экспертиза ценности документов.
2. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас после Ваших замечаний она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
3. Что такое рабочее время? Опишите схему планирования рабочего дня.

Билет № 13

1. Составить и оформить письмо фирмы «Заря» о приглашении к участию в выставке-ярмарке изделий деревообрабатывающей промышленности. Письмо должно быть адресовано руководителю отдела сбыта «Узор». Покажите, что к письму приложен перечень изделий, предназначенных для показа и продажи (на 5 листах в 2-х экземплярах). Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Физиологические симптомы лжи.
3. Что такое коллектив? Стадии формирования неформального коллектива.

Билет № 14

1. Правила оформления дел на архивное хранение.
2. Методы привлечения внимания.
3. Элементы организационной культуры, на что она влияет? Элементы организационной культуры, на что она влияет?

Билет № 15

1. Порядок передачи дел на архивное хранение.
2. Коммуникативная компетентность. Речевые техники.
3. Власть и лидерство. Основы власти.

Билет № 16

1. Составить и оформить письмо от главного инженера строительно-монтажного управления начальнику управления механизации г. Иркутска с просьбой выделить землеройную технику для успешного проведения капитального ремонта. Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Некорректные вопросы и как на них отвечать.
3. Способы воздействия на подчиненных.

Билет № 17

1. Организационно-правовые документы на предприятии.
2. У Вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом Вам кажется, что Вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что Вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
3. Что такое конфликт? Виды конфликтов.

Билет № 18

1. Распорядительная система документации.
2. Жесты и телодвижения, которые не допускаются в деловом общении.
3. Раскройте конфликт как процесс.

Билет № 19

1. Составить и оформить сопроводительное письмо к проекту здания аэропорта от ЗАО «Заря» - ЗАО «Рассвет». Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Вы приняли на работы молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
3. Дайте характеристику структурным и межличностным методам решения конфликтов.

Билет № 20

1. Служебные письма. Виды писем по характеру информации.
2. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
3. Структура управления и факторы, влияющие на неё.

Билет № 21

1. Справочно-информационные документы (справка, докладная записка, объяснительная записка).
2. Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая Ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному себя так вести. Ведь это подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримете?
3. Перечислите и охарактеризуйте разновидности коммуникационных сетей.

Билет № 22

1. Составить и оформить письмо от директора МОУ СОШ № 2 мэру города N о выделении средств на капитальный ремонт здания. Недостающие реквизиты выбрать самостоятельно.
2. Пространственная организация. Форма стола. Их роль в становлении продуктивного общения.
3. Виды структур управления.

Билет № 23

1. Протоколирование деятельности коллегиального органа.
2. В то время, как Вы заняты срочной и ответственной работой, к Вам обратилась коллега за помощью. Ваши действия?
3. Что такое управленческое решение? Виды управленческих решений.

Билет № 24

1. Активирование фактов, событий.
2. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
3. Процесс принятия рационального решения.