

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ и НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЫРГЫЗСКИЙ ИНСТИТУТ ЯЗЫКОВ и КУЛЬТУРЫ

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ПЦК

«__» _____ 20__ г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор института

«__» _____ 20__ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Управление персоналом в туризме»

Специальность подготовки Туризм

Рабочая программа составлена на основании ГОС ВПО КР 3-го поколения, утвержденного МОиН КР приказом №1179/1 от «15» сентября 2015 г. и учебного плана по данной специальности, утвержденному приказом КИЯК от «__» _____ 20__ г.

Рассмотрено и утверждено на заседании
Протокол № 2 от 30.10. 2023г.

Разработчик рабочей программы к.э.н., Алымсеитова Б.К

Одобрено _____

Протокол № 2 от « 31 » 10 20__ г. _____
(Ф.И.О. председателя УМК, подпись)

Шопоков -2023 г.

Курс - 3

Семестр - 6

Количество учебных недель в семестре - 8

Число кредитов - 4

Всего часов по учебному плану - 60

1. Общие положения

1.1. Аннотация дисциплины:

В данном курсе рассмотрены основные положения политики и стратегии управления персоналом в организации, технологии найма персонала, привлечения и отбора кандидатов, подходы к адаптации и оценке персонала, разработке системы развития персонала, формированию кадрового резерва. Охарактеризованы системы мотивации, стимулирования и вознаграждения персонала, приведены подходы к управлению поведением персонала.

1.2. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- общенаучными (ОК):

- умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-4);
- способен анализировать и оценивать социально-экономические, исторические и культурные последствия новых явлений в науке, технике, технологии и профессиональной сфере (ОК-5);
- способен понимать и применять традиционные и инновационные идеи, находить подходы к их реализации и участвовать в работе над проектом, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-6);

- инструментальными (ИК):

- владеет культурой мышления, способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ИК-1);
- способен осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ИК-5);
- способен участвовать в разработке организационных решений (ИК-7).

- социально-личностными и общекультурными (СЛК)

- способен к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе моральных и правовых норм, проявляет уважение к людям, толерантность к другой культуре (СЛК-4);
- стремится к личностному и профессиональному саморазвитию (СЛК-5);
- способен анализировать социально значимые проблемы и процессы (СЛК-8)

б) профессиональными (ПК):

- организационно-управленческая деятельность:

- владеет различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-2);
- способен оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений (ПК-3);
- способен участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию (ПК-6);
- владеет современными технологиями управления персоналом (ПК-7).

1.3. Цель преподавания дисциплины:

- формирование у будущего специалиста системы знаний о сущности, содержании, принципах и методах управления человеческими ресурсами;
- развитие способностей целенаправленного воздействия на персонал туристской организации.

Задачами освоения дисциплины «Управление персоналом в туризме» являются:

- формирование знаний концептуальных основ управления персоналом организации;
- изучение особенностей содержания кадровой работы и специфики деятельности подразделений кадровой службы;
- формирование способности применять имеющиеся технологии и методы кадровой работы;
- формирование знаний сущности, содержания, принципов и методов управления персоналом;
- освоение методов кадровой работы в области планирования, профессионального отбора, оценки и аттестации, профессионального развития и управления карьерой;
- освоение методов управления социальными отношениями и способами разрешения конфликтных ситуаций.

В результате изучения дисциплины «Управление персоналом в туризме» **студент должен знать:**

- знать основные теории в области управления персоналом в туризме;
- знать принципы организации служб управления персоналом, их функции;
- законы и законодательные акты в административной и социальной сферах;
- основные элементы, принципы и методы работы с персоналом;
- приемы привлечения, отбора и оценки персонала в туризме;
- уметь анализировать состояние качественных и количественных показателей персонала и формировать адекватные управленческие решения.

Уметь:

- самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения;
- проектировать новые механизмы, методы, формы управления и развития человеческих (трудовых) ресурсов на различных уровнях управления;
- разрабатывать и применять критерии эффективности управления человеческими ресурсами на разных уровнях;
- применять методики расчета различных показателей, включая численность персонала, эффективность мероприятий по развитию человеческих ресурсов.

1.4. Взаимосвязь учебных дисциплин (пререквизиты и постреквизиты):

Пререквизиты

Освоение дисциплины «Управление персоналом в туризме» опирается на знания, полученные при изучении дисциплин: «Лидерство и управление командой», «Социология», «Технология организации туристской деятельности», «Самоменеджмент», «Управление карьерой».

Постреквизиты

Дисциплина «Управление персоналом в туризме» является базовой площадкой для дальнейшего изучения дисциплин: «Психология делового общения в туризме»,

«Корпоративная культура», «Менеджмент в туризме», «Стресс-менеджмент» и организационно-управленческой практики.

2. Содержание, трудоемкость дисциплины

№	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	
			Лекция	практика
1	Тема 1. Сущность, функции и принципы управления персоналом в туризме	1. Управление персоналом, определение и эволюция взглядов на его роль в системе бизнеса и менеджмента. 2. Персонал предприятия как объект управления. 3. Трудовые ресурсы, человеческие ресурсы, человеческий капитал, трудовой потенциал персонала, трудовой потенциал организации, кадры и др. 4. Основные признаки персонала. Основные характеристики персонала 5. Основные функции управления персоналом и их характеристика. 6. Принципы управления персоналом, их сущность и содержание.	4	4
2	Тема 2. Методы управления персоналом	1. Методы прямого и косвенного воздействия. Организационно-распорядительные методы (административные), их сущность и характеристика. 2. Организационное воздействие: организационное регламентирование, организационное нормирование, организационно методическое инструктирование и их содержание. 3. Распорядительное воздействие: приказы, распоряжения, указания. 4. Экономические методы (методы «пряника») как элементы экономического механизма, их роль в достижении конечных результатов и характеристика. 5. Социально-психологические методы. Взаимосвязь методов.	4	4
3	Тема 3. Основное содержание работы кадровых служб	1. Система управления персоналом и ее подсистемы. 2. Цели и задачи кадровых служб. Организационная структура управления на горизонтальном и вертикальном разделении управленческого труда. 3. Характеристика функций кадровых служб. 4. Аппарат управления и его характеристика (руководители, специалисты и технические	2	2

		исполнители; управленческие операции и процедуры - творческие, логические и технические; руководители, специалисты, технические исполнители в кадровых службах). 5. Общие социально-экономические особенности труд в сфере управления. 6. Предметы, орудия и продукты труда в сфере управления. 7. Современные требования к работе кадровых служб.		
4	Тема 4. Методы оценки потребности в персонале для туристской организации	1. Назначение, цели и виды кадрового планирования. 2. Взаимосвязь кадрового планирования с размерами, ростом предприятия и его международной деятельностью. 3. Виды кадрового планирования и их характеристика (стратегическое, тактическое, оперативное). 4. Содержание кадрового планирования: цели, мероприятия, потенциал. 5. Потребность в персонале – текущая, перспективная, общая, дополнительная. Количественная, качественная и временная потребность в персонале. 6. Системный характер процесса планирования потребности в персонале. 7. Методы планирования и прогнозирования потребности в персонале. 8. Планирование потребности в персонале для различных форм туристской деятельности.	4	4
5	Тема 5. Найм персонала Найм как основная функция управления персоналом, ее сущность цель и задачи.	1. Организационно-подготовительный этап отбора персонала. 2. Внешние и внутренние источники набора их преимущества и недостатки. 3. Определение источников набора и подбора кандидатов. 4. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на процесс найма. 5. Анализ кадровой ситуации в регионе и регионального рынка рабочей силы. 6. Набор, отбор, подбор и расстановка кадров. Сверхурочная работа и временный прием, как альтернатива найма, их преимущества и недостатки. 7. Критерии оценки персонала при наборе из внешних и внутренних источников. Источники привлечения персонала, этапы подбора персонала и их содержание. 8. Основные принципы подбора персонала.	2	2

6	Тема 6. Деловая оценка сотрудников туристской организации	<p>1.Цель и задачи деловой оценки в процессе отбора персонала.</p> <p>2.Необходимость, критерии, формы и методы предварительного отбора.</p> <p>3. Оценка персонала при отборе на вакантную должность.</p> <p>4.Особенности проведения собеседования при приеме на работу в туристскую фирму.</p> <p>5. Правила проведения интервьюирования.</p> <p>6.Типовые документы для приема и оформления на работу.</p>	2	2
7	Тема 7. Развитие персонала туристской организации	<p>1.Цели и формы развития персонала. Профессиональное обучение, подготовка и переподготовка.</p> <p>2.Внутрипроизводственное и внепроизводственное обучение (развитие), их содержание, преимущества и недостатки.</p> <p>3.Методы производственного и внепроизводственного обучения: рабочие инструкции, направленное приобретение опыта, ролевые и деловые игры, подготовка в проектных группах, лекции, дискуссии, обучение по собственным программам, ротация, конференции, семинары, ситуационный анализ, управленческие игры, моделирование и т.д.</p> <p>4.Активные и пассивные методы обучения. Факторы, влияющие на поведение в процессе обучения.</p> <p>5.Система непрерывного профессионального обучения в туризме. Повышение квалификации работников туристских организаций. 6.Современные и перспективные методы обучения персонала.</p> <p>7.Типы карьеры и планирование карьеры в туристских организациях</p>	4	4
8	Тема 8. Адаптация персонала в туристской фирме	<p>1.Профессиональная ориентация и адаптация – важные составные элементы подготовки кадров. 2.Сущность и необходимость социальной и производственной адаптации. Условия успешности трудовой адаптации.</p> <p>3.Виды адаптации и их характеристика. Цели и задачи адаптации.</p> <p>4.Управление трудовой адаптацией, организационные элементы. Критерии успешной адаптации.</p> <p>5. Цикл и этапы адаптации нового работника. Стресс и пути его преодоления.</p> <p>6.Роль менеджера по персоналу в разработке и реализации адаптационных мероприятий. Текучесть персонала на предприятиях</p>	2	2

		туризма. 7.Виды и причины текучести. Управление текучестью персоналом в туризме		
9	Тема 9. Высвобождение и увольнение персонала на предприятиях туризма	1.Определение понятий «высвобождение» и «увольнение» персонала. 2.Проблемы, возникающие при высвобождении персонала, связанные с функциями труда. 3.Задачи служб управления персоналом при работе с увольняющимися сотрудниками. 4.Классификация видов увольнений. Критерий классификации видов увольнений. 5.Классификация видов увольнений и причины увольнений персонала в соответствии с трудовым законодательством.	2	2
10	Тема 10. Мотивация и организация трудовой деятельности персонала в туризме.	1.Понятие трудовой мотивации. 2.Особенность мотивов труда. Типы мотивации. Виды стимулирования. Мотивационный комплекс и его сущность. Принципы и правила мотивации. 3.Закон результата. Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные. Проблемы мотивации персонала в сфере туризма. 4.Сущность, содержание, задачи и принципы организации труда. Условия труда и пути их улучшения. Основные принципы и правила планирования и использования рабочего времени. 5.Трудовые конфликты между работниками и работодателями туристских фирм и их разрешение в соответствии с законодательством. 6.Безопасность, условия и дисциплина труда персонала. 7.Организационная культура, методы ее формирования, поддержания и изменения. Кадровая политика, сущность, цель, задачи. 8.Элементы кадровой политики и их характеристика. 9.Типы кадровой политики и их характеристика (пассивная, реактивная, активная, открытая, закрытая). 10. Основные направления кадровой политики. Роль службы управления персоналом в разработке кадровой политики туристского предприятия	4	4
	ИТОГО:		30	30

3. Тематика, формы выполнения и критерии оценки СРС

№	Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1	Трудовой потенциал персонала.	1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1. Понятие персонала. 2. Трудовые ресурсы. 3. Человеческие ресурсы. 4. Человеческий капитал. 5. Трудовой потенциал организации, кадры	4	устный опрос, проверка задания
2	Взаимосвязь методов управления персоналом.	1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1. Методы прямого и косвенного воздействия. Организационно-распорядительные методы (административные, методы «кнута»), их сущность и характеристика (исполнение, регламентация, опора на власть, дисциплину, ответственность). 2. Организационное воздействие: организационное регламентирование, организационное нормирование, организационно-методическое инструктирование и их содержание. 3. Распорядительное воздействие: приказы, распоряжения, указания.	4	устный опрос, проверка задания
3	Современные требования к работе кадровых служб.	1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1. Система управления персоналом и ее подсистемы. Цели и задачи кадровых служб. 2. Организационная структура управления на горизонтальном и вертикальном разделении управленческого труда. 3. Характеристика функций кадровых служб. 4. Аппарат управления и его характеристика.	2	устный опрос, проверка задания
4	Виды кадрового планирования (стратегическое, тактическое, оперативное).	1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1. Содержание кадрового планирования: цели, мероприятия, потенциал. 2. Потребность в персонале – текущая, перспективная, общая, дополнительная.	4	устный опрос, проверка задания

		3.Количественная, качественная и временная потребность в персонале. 4.Системный характер процесса планирования потребности в персонале.		
5	Организационная структура управления на горизонтальном и вертикальном разделении управленческого труда	1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1.Система управления персоналом и ее подсистемы. Цели и задачи кадровых служб. 2. Характеристика функций кадровых служб. 3.Аппарат управления и его характеристика. 4.Современные требования к работе кадровых служб.	2	устный опрос, проверка задания
6	Содержание кадрового планирования: цели, мероприятия, потенциал.	1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1.Виды кадрового планирования (стратегическое, тактическое, оперативное). 2.Потребность в персонале – текущая, перспективная, общая, дополнительная. 3.Количественная, качественная и временная потребность в персонале. 4.Системный характер процесса планирования потребности в персонале.	2	устный опрос, проверка задания
7	Этапы подбора персонала и их содержание.	1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1.Внешние и внутренние источники набора персонала. 2.Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на процесс найма. 3.Набор, отбор, подбор и расстановка кадров. 4.Основные принципы подбора персонала.	2	устный опрос, проверка задания
8	Оценка персонала при отборе на вакантную должность (прогностический, практический и имитационный методы).	1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов). 2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point: 1.Цель и задачи деловой оценки в процессе отбора персонала. 2.Критерии, формы и методы предварительного отбора. 3.Тестирование как метод деловой оценки, преимущества и недостатки. 4.Оценка и учет результатов тестирования при отборе. Графологическая экспертиза. 5.Резюме, цель, содержание. 6.Конкурс как метод отбора претендента на вакантную должность, цель, задачи, элементы конкурса.	2	устный опрос, проверка задания

9	Аспекты речевого этикета.	<p>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</p> <p>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <p>1. Связь между понятиями «этика», «этикет» и «речевой этикет».</p> <p>2. Почему интерес к этикету проявляется в переломные для общества моменты.</p> <p>3. Функции речевого этикета.</p> <p>4. Единицы речевого этикета.</p> <p>5. Эго-состояние человека. Причины тяготения человека к какому-либо эго-состоянию в языке.</p> <p>6. Правила речевого этикета в новых для человека сферах общения (интернет-чаты, мобильные телефоны).</p>	2	устный опрос, проверка задания
10	Управление трудовой адаптацией, организационные элементы.	<p>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</p> <p>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <p>1. Условия успешности трудовой адаптации.</p> <p>2. Виды адаптации и их характеристика. Цели и задачи адаптации.</p> <p>3. Критерии успешной адаптации. Цикл и этапы адаптации нового работника.</p> <p>4. Роль менеджера по персоналу в разработке и реализации адаптационных мероприятий.</p>	2	устный опрос, проверка задания
11	Управление текучестью персонала. Способы регулирования занятости работников на предприятии.	<p>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</p> <p>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <p>1. Основные виды увольнений. Частичное высвобождение персонала. Абсолютное высвобождение персонала.</p> <p>2. Увольнение персонала. Сокращение персонала.</p> <p>3. Процедура сокращения штатов. Направления работы с увольняющимися сотрудниками.</p> <p>4. Увольнение из организации вследствие ухода на пенсию: особенности, задачи службы управления персоналом.</p> <p>5. Текучесть кадров.</p>	2	
12	Основные теории мотивации, принципы и правила мотивации. Проблемы мотивации персонала в сфере туризма	<p>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</p> <p>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <p>1. Понятие трудовой мотивации, ее типы, структура, условия формирования.</p> <p>2. Условия труда и пути их улучшения.</p> <p>3. Трудовые конфликты между работниками и работодателями туристских фирм и их разрешение в соответствии с законодательством.</p>	2	

	4. Безопасность, условия и дисциплина труда персонала. 5. Кадровая политика туристского предприятия.		
ИТОГО:		30	

4. Контрольные вопросы итогового контроля
Примеры контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля и контроля самостоятельной работы студентов

1. Принципы управления персоналом в туризме.
2. Функции управления персоналом в туризме.
3. Методы управления персоналом в туризме.
4. Основное содержание работы кадровых служб.
5. Методы оценки потребности в персонале для туристских организаций.
6. Внутренний и внешний рынки рабочей силы туристской фирмы, их преимущества и недостатки.
7. Источники привлечения персонала, этапы подбора персонала и их содержание.
8. Деловая оценка сотрудников. Методы и критерии оценки персонала туристской организации.
9. Особенности проведения собеседования при приеме на работу в туристскую фирму. Правила проведения интервьюирования.
10. Методы развития персонала туристской организации.
11. Система непрерывного профессионального обучения в туризме.
12. Повышение квалификации работников туристских организаций.
13. Современные и перспективные методы обучения персонала.
14. Типы карьеры и планирование карьеры в туристских организациях.
15. Адаптация персонала в туристской фирме.
16. Текучесть персонала на предприятиях туризма. Виды и причины текучести.
17. Управление текучестью персоналом в туризме.
18. Понятия «высвобождение» и «увольнение» персонала на предприятиях туризма.
19. Классификация видов увольнений и причины увольнений персонала в соответствии с трудовым законодательством.
20. Информационное обеспечение системы управления персоналом туристской организации.
21. Законодательные акты, обеспечивающие правовые системы управления персоналом туристской организации.
22. Документационное обеспечение системы управления персоналом.
23. Мотивация трудовой деятельности персонала в туризме. Эволюция взглядов на мотивацию.
24. Сущность и виды профориентации и адаптации персонала в туристской отрасли.
25. Организация труда персонала в туризме. Проблемные вопросы и возможные пути их решения.
26. Трудовые конфликты между работниками и работодателями туристских фирм и их разрешение в соответствии с законодательством.
27. Безопасность и дисциплина труда персонала.
28. Организационная культура и управление персоналом в туризме.
29. Особенности управления персоналом в условиях организационных изменений.
30. Условия труда и пути их улучшения.

5. Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Балаева, О. Н. Управление организациями сферы услуг : учеб. пособие / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева - Москва : ИД Высшей школы экономики, 2010. - 155 с. - ISBN 978-5- 7598-0718-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785759807186.html>
2. Психология управления персоналом : учебник для вузов / Е. И. Рогов [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03827-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469233>
3. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471501>

Дополнительная:

1. Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебно-практическое пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 с. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html>
2. Жуков, А. А. Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туристической индустрии : монография / А. А. Жуков. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2009. — 212 с. — ISBN 978-5-9676-1080-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27063.html>
3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477769>
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438657>

Глоссарий

Адаптация – включение нового работника в организационную среду, в процессе которого происходит приспособление и преобразование этой среды.

Адаптивность личности – способность нового работника без чрезмерных нервнопсихических, интеллектуальных и физических усилий осуществить успешное включение в организационную среду.

Администратор – ведущий работник аппарата управления фирмой, компанией.

Анкета для приема на работу – опросный лист для получения сведений о претендентах на работу, заполняемый лично.

Аттестация персонала – процедура, в результате которой устанавливается степень соответствия работника требованиям должности, рабочего места и культуре организации.

Ассесмент – метод оценки, аттестации сотрудников, заключающийся в том, что группа участников проходит через определенные испытания: деловые игры, тесты, самопрезентацию, письменные работы и др. Как правило, применяется для внутренней оценки руководителей среднего и высшего звена. Считается наиболее точным и эффективным.

Аутсорсинг персонала – передача внешним экспертам функций работы с персоналом. В настоящее время все больше компаний начинают активно пользоваться аутсорсингом, делегируя функции кадрового менеджмента специализированным консалтинговым агентствам.

Аттестация персонала – процедура, в результате которой устанавливается степень соответствия работника требованиям должности, рабочего места и культуре организации.

Благо (в структуре мотива) – это все то, что способно удовлетворить потребность индивида. Внутреннее вознаграждение дает сама работа. Это положительные чувства, которые человек испытывает в процессе работы (самоуважение, дружба, осознание значимости выполненной работы).

Внутрифирменное обучение – система подготовки персонала, проводимая на территории предприятия (или корпоративных учебных центров) с привлечением собственных или внешних преподавателей и строящаяся на решении проблем, специфичных для конкретной организации. Внешнее вознаграждение – это все то, что дается работнику организацией (заработная плата, премии, продвижение по службе, символы служебного статуса и другое).

Действенная ориентация – это этап в процессе адаптации сотрудника, который состоит в приспособлении новичка к своему статусу и обуславливается его включением в межличностные отношения с коллегами.

Инновационное управление персоналом – управленческое воздействие на персонал, основанное на использовании новых методов и технологий, соответствующих мировым стандартам и рациональным элементам национальной культуры.

Инструктаж – это разъяснение и демонстрация приемов работы непосредственно на рабочем месте. Может проводиться как сотрудником, давно выполняющим данные функции, так и специально подготовленным сотрудником.

Кадровая политика – программа формирования, развития и рационального использования человеческих ресурсов организации.

Кадровая служба – обобщенное понятие, которое обозначает структурное подразделение в организации, занимающееся разработкой и реализацией кадровой политики, управления персоналом и развития человеческих ресурсов.

Кадры – основной (штатный) состав квалифицированных работников организации. Квалификационный справочник (КС) должностей служащих – нормативный документ, позволяющий дифференцировать руководителей и специалистов по сложности и функциям выполняемых ими работ.

Карьера – это результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным и профессиональным ростом.

Карьерограмма – перечень профессиональных и должностных позиций в организации (и вне ее), фиксирующий оптимальное развитие профессионала для занятия им определенной позиции в организации.

Кейс-метод (кейс-стади, метод ситуаций) – техника обучения, использующая описание реальных экономических и социальных ситуаций (от англ. case – «случай»). Под ситуацией (кейсом) понимается письменное описание какой-то конкретной реальной ситуации в фирме, например, история образования, организационное становление организации, ее развитие, результаты в бизнесе. Обучающихся просят проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

Карьера – индивидуальный трудовой путь работника, связанный с накоплением профессионального опыта и/или должностным продвижением.

Кадровый менеджмент (менеджмент персонала, человеческих ресурсов) – сфера управленческой деятельности, включающая разработку и реализацию кадровой политики и работу с персоналом. Личное дело – совокупность документов, содержащих сведения о работнике, его образовании, трудовой деятельности, семейном положении и другое.

Методы мотивации персонала – совокупность приемов и способов, мотивирующих персонал на результативный труд и позволяющих более полно использовать мотивационные резервы персонала.

Менеджер по персоналу – специалист, обладающий знаниями, умениями и навыками, необходимыми для осуществления всего цикла работ с персоналом: от изучения рынка труда и рекрутинга персонала до ухода на пенсию и увольнения.

Минимальная заработная плата – самая низкая заработная плата (ее ставка), которую предприниматели на законных основаниях выплачивают персоналу за час работы.

Мотивация труда (с позиции работника) – это стремление работника удовлетворить потребности (получить определенные блага) посредством трудовой деятельности.

Мотивация труда (с позиции руководителя) – это процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации.

Набор персонала – процедура привлечения претендентов на рабочие места из внутренних и внешних источников.

Наем персонала – завершающий процесс рекрутинга, который выражается в заключении трудового договора (служебного контракта). Общее развитие сводится к совокупности мероприятий по формированию у людей общих ценностей, служебному продвижению, полному раскрытию личного потенциала и росту способностей вносить вклад в дело организации.

Ориентация персонала – первый этап адаптации, который включает информирование новых работников об условиях, организации и оплате труда и ознакомление с рабочим местом. Отбор персонала – процедура выявления в кадровом резерве кандидатов, в наибольшей степени соответствующих требованиям организации.

Оценка персонала – процедура соизмерения уровня развития профессиональных, деловых и личностных качеств с определенным эталоном.

Персонал – личный состав организации, который включает наряду с кадрами временных работников, стажеров, совместителей, которые рассматриваются не только как исполнители трудовых функций, но носители социальных потребностей в общении, признании, уважении.

Рекрутинг персонала – комплексная процедура привлечения новых работников в организацию, которая включает набор, отбор и наем персонала.

Руководитель – должностное лицо, осуществляющее управление персоналом организации либо ее подразделения. Развитие персонала – совокупность организационно-экономических мероприятий в области обучения персонала, подготовки и повышения квалификации.

Ротация персонала (ротация кадров) – это перемещение сотрудника из одного подразделения компании в другое, перевод с одной должности на другую, иногда – вплоть до полной смены сферы деятельности.

Ротация (как метод профессионального обучения) – перемещение стажеров из отдела в отдел, чтобы ознакомить со всеми этапами производственного процесса. Стажер может проводить по несколько месяцев в каждом подразделении. Это увеличивает его опыт и помогает найти работу по душе.

Социально-психологическая адаптация – это адаптация к коллективу и его нормам, к руководству и коллегам, к экономическим условиям. Она может быть связана с немалыми трудностями, к которым относятся обманутые ожидания быстрого успеха; переоценка значения теоретических знаний и инструкций и недооценка важности живого человеческого общения, практического опыта.

Стимулирование – управленческое воздействие на персонал посредством использования экономических и неэкономических, поощрительных и наказательных методов (стимулов).

Трудовая книжка – это основной документ о трудовой деятельности и трудовом стаже работника.

Управление персоналом – научная дисциплина, учебный предмет и профессиональная деятельность, обеспечивающая привлечение персонала в организацию, его развитие, рациональное использование и своевременное высвобождение.

Управление карьерой – мероприятия, проводимые кадровой службой организации, по планированию, мотивации и контролю служебного роста работника, исходя из его целей, потребностей, возможностей, способностей, склонностей, а также исходя из целей, потребностей, возможностей и социально-экономических условий организации.

Увольнение – прекращение трудового договора (контракта) между администрацией работодателем и сотрудником, может произойти по инициативе работника, по истечении срока контракта, по соглашению сторон, по инициативе администрации, в связи с выходом сотрудника на пенсию, по требованию профсоюзного органа, при вступлении в законную силу приговора суда.