

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА**

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
**Методические указания для практических занятий и
самостоятельной работы**

Новосибирск 2017

УДК 338.24 (07)
ББК 65.291.6-21, я 7
У677

Кафедра менеджмента

Составитель: канд. экон. наук, доцент Рюмкин С.В., канд. экон. наук, доцент
Малыхина И.Н.

Рецензенты: канд. экон. наук, доцент Наконечная О.А.

Управление персоналом: методические указания для практических занятий и самостоятельной работы/ Новосиб. гос. аграр. ун-т; сост. С.В. Рюмкин, И.Н. Малыхина. – Новосибирск, 2017. – 25 с.

Методические указания составлены в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего образования и содержат вопросы и задания к практическим занятиям и самостоятельной работе.

Методические указания предназначены для магистрантов всех форм обучения и направлений подготовки.

Утверждены и рекомендованы к изданию кафедрой менеджмента (протокол № 7-1 от 11.04.2017 г.)

Утверждены и рекомендованы к изданию методической комиссии экономического факультета НГАУ (протокол № 7 от 14 сентября 2017 г.)

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины Управление персоналом является формирование у студентов современных фундаментальных знаний и развитие компетенций, приобретение практических навыков и умений в области управления персоналом

Задачи дисциплины:

1. изучение концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы лидерства, мотивации, командообразования и управления конфликтами;
2. формирование современного представления об принципах и методах организации деловых коммуникаций при управлении персоналом, основных параметрах публичной коммуникации;
3. овладение основами целеполагания и постановки задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
4. овладение современными методами организации командного взаимодействия для решения управленческих задач;
5. освоение существующих методик организации переговорного процесса, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
6. овладение современными навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и дебатов;

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1.1 Вводная. Основы коммуникаций при управлении персоналом.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятия «коммуникация».
2. Перечислите и раскройте основные характеристики управленческой информации.
3. Как подразделяются коммуникации в организации по уровням и видам.
4. Дайте определение понятия «канал коммуникации» и охарактеризуйте явление «пропускная способность канала».
5. В чем состоят различия деловых и межличностных коммуникаций?

Задание 1. «Концепция управления персоналом»

Характеристика японского и американского подходов к управлению персоналом организации приведена в таблице.

Критерии организации работы	Японский подход	Американский подход
Основа организации	Гармония	Эффективность
Отношение к работе	Главное - выполнение обязанностей	Главное - реализация заданий
Конкуренция	Практически нет	Сильная
Гарантии для работника	Высокие (пожизненный наем)	Низкие
Принятие решений	Снизу вверх	Сверху вниз
Делегирование полномочий	В редких случаях	Распространено
Отношения с подчиненными	Семейные	Формальные
Метод найма	После окончания учебы	По деловым качествам
Оплата труда	В зависимости от стажа	В зависимости от результатов

В чем заключается специфика российского подхода к управлению персоналом? Опишите основные черты такого подхода, используя критерии, приведенные в таблице. Приведите два варианта: в условиях СССР и в настоящее время.

Тема 1.2. Коммуникация и лидерство. Ответственность в работе специалистов

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятия «лидерство».
2. Охарактеризуйте качества руководителя-лидера, исследователя лидера.
3. Как формируются лидерские качества?
4. Как вы понимаете ответственный подход к жизни и профессиональной деятельности?
5. Что входит в ответственность в работе специалистов?

Задания

Задание 1. Самопрезентация

За 30 секунд презентуйте себя, расскажите о себе все самое важное. Проектируйте разные ситуации, в которых это может пригодиться. Это должен быть не просто заготовленный текст на все случаи жизни. Важно помнить, что от представления во многом зависит исход ситуации.

Эта техника будет полезной в тех случаях, когда вам необходимо произвести благоприятное впечатление на собеседника, к примеру, при трудоустройстве, при встрече с деловыми партнерами, во время выступления на конференции. Учитывая специфику обстановки, важно уметь презентовать себя правильно.

Задание 2. Будьте уверены

Умение убедить собеседника в своей правоте, заставить принять вашу точку зрения, напрямую зависит от вашей уверенности в том, что вы говорите.

Интересный эксперимент, призванный развить уверенность участников проекта, провели в Токийском университете. Для того чтобы усовершенствовать свои коммуникативные навыки, студенты отправлялись на вокзал, где громко пели там песни, декламировали стихи, приставали к пассажирам с глупыми просьбами. Такое упражнение способствует развитию стрессоустойчивости, преодолению страха перед неловкими и непредсказуемыми ситуациями, которые могут возникнуть в процессе общения.

Задание 3. Анализируйте свой опыт

Если вы не добились необходимого, определите факторы, которые помешали вам достичь желаемого результата, избегайте повторения подобного в будущем.

Помимо, безусловно, необходимых для разговора качеств, таких как вежливость, четкость, структурированность, простота, не забывайте об уловках из психологии. Чаще называйте собеседника по имени, установите визуальный контакт, следите за жестиком, следуйте в некоторых жестах собеседнику, уточняйте, интересуйтесь его мнением.

Помните, что барьерами для ясной коммуникации, а значит и понимания, которого мы стремимся достичь, могут стать:

1. Отсутствие уважения между собеседниками.
2. Плохо определенные цели коммуникации.
3. Невозможность установить лучшее средство для связи (не всегда электронная почта или разговор по мобильному телефону являются лучшими способами для общения по важным вопросам).
4. Игнорирование эмоций или ценностей собеседника.
5. Непонимание со стороны слушателя.
6. Запугивание, угрозы во время диалога.
7. Дача ложной, неправдивой информации, обман собеседника.

Задание 4. Принятие на себя ответственности

Групповое упражнение «Необитаемый остров»

Цели — выявление ключевых моментов конфликтного взаимодействия; демонстрация стратегий лидерства в группе; обучение группы сотрудничеству.

Процедура проведения. Группе дается следующая вводная инструкция: «Ваш корабль, на котором вы все путешествовали, попал в шторм и затонул. Всем вам удалось спастись. Вы попали на необитаемый остров, жизнь на котором длительное время невозможна. На острове нет пресной воды, нет съедобных продуктов. У вас есть большой лист бумаги и набор фломастеров. Вы знаете координаты острова. У вас есть бутылка, в которую вы можете положить свое послание». Необходимо составить послание, для того чтобы членов группы спасли. При создании послания нужно учитывать, что оно может попасть в руки не понимающих вашего языка туземцев, так и капитана корабля какого-либо проходящего мимо судна. После выполнения проводится презентация совместных проектов. Можно ограничить группу во времени, а можно и не ограничивать.

Задание 5. «Шаблоны «губительного мышления»

Выполните последовательно следующие действия:

- 1) определите ситуации, которые вызывают у вас разрушающие переживания;

2) определите, какие ваши чувства и поведение являются причиной неприятных для вас последствий - заполните таблицу (если последствия негативны, отнесите их к категории требующих решения);

3) запишите в первой строке неоправданные чувства и соответствующее поведение, от которого вы решили отказаться;

4) запишите во второй строке шаблоны засоряющего мышления, которые лежат в основе каждой группы разрушающих переживаний и неразумного поведения;

5) установите, какие иррациональные верования «запускают» вредоносное мышление;

6) сделайте вывод: какие шаблоны вредоносного мышления являются для вас типичными; какие иррациональные верования были выявлены и насколько они характерны для вас; какой опыт вы приобрели, выполняя это задание.

Тема 1.3. Вербальное общение. Невербальное общение

Вопросы для обсуждения

1. Дайте характеристику невербальному поведению и вербальным средствам общения.
2. Как вы понимаете термин «визуальный контакт».
3. Назовите основные правила зрительного контакта.
4. Какие виды взглядов вы знаете, какова их трактовка и какие рекомендуемые действия?
5. Охарактеризуйте известные вам жесты и позы.
6. Назовите известные вам вербальные средства общения.
7. Назовите основные правила ведения диалога.
8. Какие типы вопросов вы знаете?
9. Какую роль в диалоге играет умение слушать собеседника.

Задания

Задание 1. Рассказ

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой

Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2. Сравнения и метафоры

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 3. Язык бизнеса

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

*Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»*

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 4. Активное слушание

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 5. Невербальное общение

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Тема 2.1 Секреты ораторского мастерства (Публичные выступления)

Вопросы для обсуждения

1. Дайте характеристику основным правилам подготовки публичного выступления.
2. Назовите основные методы удержания внимания публики.
3. Что такое цель публичного выступления?

4. Правила подготовки к сессии вопрос-ответ.

Задания

Задание 1. «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Задание 2. «Импровизация»

Выберите наугад любое слово. В течение одной - двух минут сочините рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два. Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

Задание 3. «Волшебный сон»

Один участник рассказывает в течение 1-2 минут удивительный сон. Рассказ должен быть исполнен в художественной форме. Слушающие задают ему вопросы, стараясь сбить с толку или уличить в отсутствии логики.

Задание 4. «Убеждение»

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину. 57

2. Бросить курить:

- а) восьмиклассника;
- б) тридцатилетнюю женщину.

3. Сдавать одежду в химчистку:

- а) малообеспеченного гражданина;
- б) преуспевающего.

4. Застраховать имущество:

- а) многодетную семью;
- б) одинокого мужчину;
- в) директора фирмы.

5. Изучить курс эффективного общения:

- а) нового сотрудника фирмы;
- б) директора фирмы.

6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- а) молодую женщину;
- б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 5. «Выход к аудитории»

Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание 6. «Разные аудитории»

Цель задания – попытаться установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления.

Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступать предлагается перед:

- а) уставшими студентами в конце занятий;
- б) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Тема 2.2. Деловые переговоры, пресс-конференции

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте основные этапы подготовка к проведению деловых переговоров и дебатов: решение организационных вопросов, проработка содержания переговоров. Общая схема переговоров.
2. Что входит в процесс разработка и проработка сценария ведения переговоров?
3. Основные приемы техники и тактики аргументирования.
4. Пресс-конференции и пресс-релизы формирование подачи информации.

Задания

Задание 1. «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. *Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.*

2. Способ бутерброда. *Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.*

3. Способ сэндвича. *«Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.*

4. Способ сравнения. *Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».*

5. Способ деления. *«Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.*

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. *Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.*

8. Способ подведения итогов. *В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.*

9. Аргументы, указывающие на недостатки. *В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и прокомментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.*

10. Согласительный способ. *Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.*

11. Уступка за уступку. *Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.*

12. Способ продажи отличий. *Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:*

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

Тема 3.1 Дебаты. Работа в команде. Коммуникация и ЗОЖ.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятию «дебаты».
2. Назовите основные правила и условия проведения дебатов
3. Назовите основные отличия команды от группы людей.
4. Перечислите основные принципы командопостроения.
5. Коммуникация и ЗОЖ (здоровый образ жизни)

Задания

Задание 1. «Отстаивание своей позиции»

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 2. Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание 3. «Дискуссия»

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Тема 3.2 Креативность в работе экономиста.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятию «креативность».
2. Назовите основные отличия творчества от креативности.
3. Назовите основные ошибки при генерации идей.

Тема 4.1 Проактивность и реактивность в жизни и профессиональной деятельности.

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте реактивное и проактивное поведение.
2. Опишите схему реактивного и проактивного поведения.
3. Язык проактивного и реактивного поведения.

Тема 4.2 Управление конфликтами и стрессами

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение «конфликта». Какова его социальная роль.
2. Классификация конфликтов.
3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
4. Профилактика конфликтных ситуаций в жизни и профессиональной деятельности специалистов.

Задания

Задание 1. Деловая игра «Зона комфорта»

Эта ролевая игра показывает, как управлять стрессом в связи с сокращением штата. Аудитория представляет собой реабилитационный центр для безработных. Каждый участник, кроме трех человек, исполняющих функции работников центра занятости, будет исполнять роль безработного, ищущего работу.

Функции администратора - встречать клиентов, записывать их имена и узнавать, с кем они хотят побеседовать: психологом или консультантом по вопросам занятости. При необходимости нужно разъяснить, что психолог не консультирует по вопросам трудоустройства, но может помочь справиться с

возникшим стрессом или другими подобными проблемами. Консультант по вопросам занятости может посоветовать, как получить новую работу или дополнительное образование. Если требуемый специалист в данный момент занят, попросите нового клиента подождать и пригласите его, как только выйдет предыдущий посетитель. Учитывая выполнение этих требований, в остальном вы можете интерпретировать роль по своему усмотрению.

Функции психолога - консультации по вопросам занятости - вне его компетенции, в остальном он может по собственному усмотрению интерпретировать роль по консультированию клиентов, находящихся в подавленном состоянии.

Функции консультанта по вопросам занятости - консультировать посетителей центра по вопросам приобретения дополнительного образования, повышения квалификации и поиска работы. В этих рамках он может интерпретировать роль по собственному усмотрению.

Постановка задачи

1. Продемонстрировать попытку справиться со стрессом, вызванным сокращением.
2. Показать способы создания «зоны комфорта» в контексте внеплановых и вынужденных изменений.
3. Привлечь внимание к размеру и степени сложности проблемы безработицы.

Методические указания

Работникам центра занятости необходимо создать зону комфорта для людей, находящихся в подавленном состоянии, поскольку их сократили на службе и оставили без работы. Помимо доброжелательного отношения, готовности помочь клиентам сотрудники центра должны создать максимум удобств для клиентов, как ожидающих своей очереди в приемной, так и в комнате для переговоров с клиентами.

В реабилитационном центре занятости для каждого сотрудника должны стоять стол и стул. Рабочие места сотрудников должны быть по возможности отгорожены друг от друга. Желательно в приемной на стенде поместить объявления об имеющихся вакансиях.

Описание хода деловой игры

В игре могут принимать участие от 6 до 16 человек.

Все участники получают копию инструкции о перестановке мебели, описание ролей получают администратор, психолог, консультант по вопросам занятости. Далее участники все вместе должны передвинуть мебель так, чтобы создать удобные условия для безработных, обратившихся за консультацией.

Когда мебель будет переставлена, исполнители ролей безработных должны покинуть комнату, чтобы обсудить, как они будут исполнять свои роли.

Далее работники центра занятости занимают свои места за рабочими столами, приглашаются безработные, усаживаются в приемной, начинаются консультации. После их окончания начинается обсуждение.

В ходе обсуждения выясняется:

- удалось ли работникам центра занятости создать «зону комфорта» для людей, находящихся в подавленном состоянии;
- если это удалось, студентов нужно попросить привести подобные примеры из своей практики;
- что еще могли бы сделать работники центра для создания атмосферы поддержки и ободрения своих клиентов?

Далее рамки дискуссии можно расширить и затронуть следующие проблемы:

- возникновение стресса по причине потери работы и неспособности самостоятельно устроиться на другое место;
- способы, с помощью которых менеджеры по управлению персоналом на предприятиях могут обезопасить сотрудников в случае стремительных кадровых изменений в организации, не ущемляя при этом интересов работодателя;
- особые потребности молодежи и сравнительно малообразованных людей среднего возраста, ищущих новое место работы, женщин, желающих после некоторого перерыва вернуться к трудовой деятельности.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ТЕСТЫ

Раздел 1. Коммуникация при управлении персоналом

Раздел 2. Влияние и техники деловой коммуникации

Раздел 3. Работа в команде и креативность

Раздел 4. Управление конфликтами

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) организация.

2. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- а) коммуникация
- в) перцепция
- г) поведение

3. Потенциал специалиста – это:

- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию

4. Средством общения является:

- а) чувства
- б) язык
- в) интуиция
- г) письменность

5. Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

- а) императив
- б) манипуляция
- в) диалог
- г) монолог

6. *Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям.*

- а) автократичный руководитель;
- б) демократичный руководитель;
- в) либеральный руководитель;
- г) консультативный руководитель;
- д) инструментальный руководитель.

7. *Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.*

- а) восприятие
- б) убеждение
- в) социальный стереотип
- г) традиция

8. *Ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор...*

- а) материальный
- б) привлекательности
- в) отношения к нам
- г) превосходства

9. *Функции управления персоналом представляют собой:*

- а) комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. *Все средства общения делятся на...*

- а) вербальные и невербальные
- б) косвенные и непосредственные
- в) межличностные и межгрупповые
- г) простые и сложные

11. *... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.*

- а) внутренняя

- б) внешняя
- в) невербальная
- г) вербальная

12. К невербальной коммуникации относятся системы:

- а) оптико-кинетическая
- б) нервная
- в) символная
- г) экстралингвистическая
- д) контакт глаз

13. Стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия это есть стратегия ...

- а) «понимателя»
- б) «контролера»
- в) «доминирования»
- г) «лидерства»

14. Процесс обмена информацией между субъектами общения это...

- а) общение
- б) коммуникация
- в) кодирование
- г) реклама

15. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

- а) как минимум, двух участников
- б) канала коммуникации
- в) у субъектов органов восприятия
- г) единой системой кодирования информации
- д) необходимой информации

16. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это ...

- а) Констатирующая
- б) побудительная
- в) рекламная
- г) стимулирующая

17. Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

- а) познавательная
- б) констатирующая
- в) обучающая
- г) побудительная

18. Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.

- а) канал коммуникации
- б) кодирование
- в) язык общения
- г) обратная связь

19. Тип коммуникации, при котором и отправителем и получателем выступают отдельные индивиды.

- а) межличностная
- б) формальная
- в) неформальная
- г) диалог

20. Система фирменных коммуникаций включает в себя следующие виды:

- а) рекламные
- б) пропагандистские
- в) сервисные
- г) рыночные
- д) внутрифирменные
- е) все ответы верные

21. Группа людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью.

- а) коллектив
- б) рабочая группа
- в) социальная группа
- г) все ответы верны

22. По мнению М. Вудкока и Д. Френсиса, чаще всего препятствуют эффективной работе коллектива следующие ограничения.

- а) Нечеткость целей
- б) Непригодность руководителя
- в) Неквалифицированные сотрудники
- г) все ответы верны

23. Чувствительность к окружающему миру, склонность к образному мышлению свойственна такому типу личности как...

- а) холерик
- б) меланхолик
- в) сангвиник
- г) флегматик

24. Чувствительность к окружающему миру, склонность к образному мышлению свойственна такому типу личности как...

- а) холерик
- б) меланхолик
- в) сангвиник
- г) флегматик

25. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе, предложенная Блейком и Мутоном, основана на комбинации двух параметров:

- а) интересы сотрудников и производства
- б) внутренняя и внешняя среда
- в) интересы сотрудников и руководителя
- г) интересы руководителя и производства

26. Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель стремится максимально учитывать интересы и производства и коллектива.

- а) Золотая середина
- б) Задача
- в) Теплая компания
- г) Невмешательство
- д) Команда

27. Неформальную группу возглавляет

- а) руководитель
- б) директор
- в) лидер
- г) рядовой сотрудник

28. Оптимальный размер неформальной группы –

- а) 3-7 чел.
- б) 5-15 чел.
- в) 9-11 чел.
- г) более 3 чел.

29. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов – это...

- а) разногласие
- б) спор
- в) конфликт
- г) диспут

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие/Еремин В.И., Шумаков Ю.Н., Жариков С.В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с. **(ЭБС ИНФРА-М)**

Дополнительная литература

1. Управление человеческими ресурсами: Учебник / Б.М. Генкин, И.А. Никитина. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 464 с. **(ЭБС ИНФРА-М)**

2. Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. - М . : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 392 с. **(ЭБС ИНФРА-М)**

3. Карташова Л.В. Управление человеческими ресурсами: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 235 с. **(ЭБС ИНФРА-М)**

4. Экономика и управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Асалиев А.М., Вукович Г.Г., Строителева Т.Г. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 143 с. **(ЭБС ИНФРА-М)**

5. Мотивация - основа управления человеческими ресурсами (теория и практика формирования мотивирующей организационной среды и создания единой системы мотивации компании): Монография / Боковня А.Е. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 144 с. **(ЭБС ИНФРА-М)**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	4
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	18
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	23

Составители Рюмкин Сергей Владимирович, Малыгина Инга Николаевна

Управление персоналом

Методические указания для практических занятий и
самостоятельной работы

Редактор Н.К. Крупина
Компьютерная верстка Быстрова Е.А.