

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора  
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины**

Формирование лояльности персонала

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) Табольская В.В.

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3	Владеть комплексным видением современных проблем управления персоналом в организации и понимать взаимосвязи управления организацией в целом и её персоналом
ОПК-5	Способность создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения
ПК-15	Знать методы оценки эффективности системы мотивации и стимулирования, методы анализа конкурентоспособности и оценки эффективности политики оплаты труда в организации и уметь применять на практике
ПК-16	Владеть навыками анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры
ПК-35	Владеть навыками организации управления конфликтами и стрессами, способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами
ПК-36	Владеть знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программу и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон
ПК-4	Уметь разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации
ПК-5	Уметь разрабатывать и внедрять политику обучения и развития персонала организации
ПК-8	Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру
ПК-9	Способность разрабатывать программы первоочередных мер по созданию комфортных условий труда в организации, оптимальные режимы труда и отдыха, обеспечение безопасности для различных категорий персонала организации

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные теории формирования лояльности персонала;
- принципы формирования лояльности персонала;
- факторы и параметры лояльности персонала;
- методы управления уровнем удовлетворенности сотрудников.

Должен уметь:

- определять уровни лояльности персонала в организации
- оценивать экономическую и социальную эффективность управления персоналом по формированию его лояльности
- проводить индивидуальную работу с сотрудниками по формированию лояльности

Должен владеть:

- методиками оценки диагностики лояльности при отборе персонала;
- методиками диагностики лояльности сотрудников компании;
- методиками разработки индивидуальных программ работы с сотрудниками по формированию лояльности;
- технологией развития и поддержания лояльности персонала организации.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.5 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.03 "Управление персоналом (Управление персоналом организации)" и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 1 курсе в 1, 2 семестрах.

## 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 16 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 12 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 83 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 1 семестре; экзамен во 2 семестре.

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Сущность понятия лояльность персонала	1	2	0	0	19
2.	Тема 2. Теоретические основы понятия лояльности	1	0	2	0	13
3.	Тема 3. Характеристики и уровни лояльности персонала.	1	0	2	0	14
4.	Тема 4. Компоненты лояльности	1	0	2	0	14
5.	Тема 5. Тема 2. Формирование лояльности персонала и оценка эффективности	2	2	0	0	5
6.	Тема 6. Разбор и практическое решение примеров работы с анкетами и опросниками по выявлению лояльности персонала	2	0	2	0	6
7.	Тема 7. Методы работы с ?нелояльным персоналом?	2	0	2	0	6
8.	Тема 8. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности и оценка их эффективности.	2	0	2	0	6
	Итого		4	12	0	83

## **4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

### **Тема 1. Тема 1. Сущность понятия лояльность персонала**

Лекция (2 ч.)

Теоретические основы понятия лояльности персонала. Параметры и показатели лояльности персонала. Возникновение лояльности. Уровни лояльности персонала в организации. Классификация типов лояльности сотрудников по К. Харскому. Факторы и компоненты лояльности.

### **Тема 2. Теоретические основы понятия лояльности**

Занятие 1

1. Теоретические основы понятия лояльности.
2. Связь лояльности с профессиональной мотивацией.

### **Тема 3. Характеристики и уровни лояльности персонала.**

Занятие 2

1. Характеристики и показатели лояльности персонала.
2. Уровни лояльности персонала.
3. Влияние мотивов и ценностей на лояльность к организации.

### **Тема 4. Компоненты лояльности**

Занятие 3

1. Диагностика лояльности при отборе персонала.
2. Компоненты лояльности: эмоциональная, вынужденная, нормативная.

### **Тема 5. Тема 2. Формирование лояльности персонала и оценка эффективности**

Лекция (2 ч.)

Факторы, влияющие на возникновение лояльности. Факторы благонадежности и оценки персонала. Наличие личных качеств и индивидуальных характеристик, влияющих на лояльность. Критерии ?идеального? персонала. Модели лояльности и преданности компании. Типы конфликтных ситуаций и методы их разрешения. Способы повышения лояльности персонала. Индивидуальное консультирование сотрудников ? как способ формирования лояльности. Влияние организационной культуры на формирование лояльности сотрудников. Использование нематериальных методов стимулирования и поддержания лояльности. Интеграция интересов компании и интересов сотрудников.

### **Тема 6. Разбор и практическое решение примеров работы с анкетами и опросниками по выявлению лояльности персонала**

Занятие 1

1. Работа с анкетой ?Удовлетворенность сотрудника?.
2. Работа с опросником ?Определение лояльности сотрудника?.
3. Разбор и практическое решение примеров работы с ?нелояльным контингентом?.

### **Тема 7. Методы работы с ?нелояльным персоналом?**

Занятие 2

1. Методы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Методы работы с ?нелояльным персоналом?

### **Тема 8. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности и оценка их эффективности.**

Занятие 3

1. Влияние организационной культуры на формирование лояльности сотрудников
2. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности.
3. Оценка эффективности управления и работы с персоналом по формированию его лояльности.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 1</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-9, ПК-5, ПК-4, ПК-36, ПК-35, ПК-16, ПК-15, ОПК-5, ПК-8, ОПК-3, ОПК-2, ОК-2	1. Тема 1. Сущность понятия лояльность персонала 2. Теоретические основы понятия лояльности 3. Характеристики и уровни лояльности персонала. 4. Компоненты лояльности
2	Тестирование	ПК-9, ПК-8, ПК-5, ПК-4, ПК-36, ПК-35, ПК-16, ПК-15, ОПК-5, ОПК-3, ОПК-2, ОК-2	1. Тема 1. Сущность понятия лояльность персонала 2. Теоретические основы понятия лояльности 3. Характеристики и уровни лояльности персонала. 4. Компоненты лояльности
<b>Семестр 2</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-9, ПК-8, ПК-5, ПК-4, ПК-36, ПК-35, ПК-16, ПК-15, ОПК-5, ОПК-3, ОК-2, ОПК-2	5. Тема 2. Формирование лояльности персонала и оценка эффективности 6. Разбор и практическое решение примеров работы с анкетами и опросниками по выявлению лояльности персонала 7. Методы работы с ?нелояльным персоналом? 8. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности и оценка их эффективности.
2	Тестирование	ПК-9, ПК-8, ПК-5, ПК-4, ПК-36, ПК-35, ПК-16, ПК-15, ОПК-5, ОПК-3, ОПК-2, ОК-2	5. Тема 2. Формирование лояльности персонала и оценка эффективности 6. Разбор и практическое решение примеров работы с анкетами и опросниками по выявлению лояльности персонала 7. Методы работы с ?нелояльным персоналом? 8. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности и оценка их эффективности.
	<b>Экзамен</b>	ОК-2, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-5, ПК-15, ПК-16, ПК-35, ПК-36, ПК-4, ПК-5, ПК-8, ПК-9	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 1</b>					
<b>Текущий контроль</b>					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
<b>Семестр 2</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

**6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Семестр 1**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 1, 2, 3, 4

1. Что включает в себя понятие лояльность?
2. Назовите и охарактеризуйте параметры и показатели лояльности персонала.
3. Обозначьте связь лояльности с профессиональной мотивацией.
4. Классификация типов лояльности сотрудников по К. Харскому.
5. Уровни лояльности и их характеристика.
6. Компоненты лояльности: эмоциональная, вынужденная, нормативная.

**2. Тестирование**

Темы 1, 2, 3, 4

1. Группа качеств работника, в которую входят: лояльность, бесконфликтность, способность к компромиссам - это:

- А) личностная;
- Б) социальная;
- В) адаптационная;
- Г) культурная.

2. К факторам лояльности относятся все, КРОМЕ

- А) нормативный;
- Б) социально-правовой;
- В) эмоциональный;
- Г) прагматический.

3. Открытая нелояльность ? это?

- А) следование фирменному стилю, подчеркивающему принадлежность компании;
- Б) принятие участия во всех мероприятиях, традиционных собраниях, неформальных встречах, следование заведенному в компании церемониалу;



В) ассоциация сотрудника себя с компанией;

Г) неприязненное, насмешливое отношение к приоритетам и принципам организации, мошенничество, расценивание компании только как источника личной выгоды.

4. Лояльность на уровне идентичности?

А) следование фирменному стилю, подчеркивающему принадлежность компании;

Б) принятие участия во всех мероприятиях, традиционных собраниях, неформальных встречах, следование заведенному в компании ритуалу;

В) ассоциация сотрудника себя с компанией;

Г) неприязненное, насмешливое отношение к приоритетам и принципам организации, мошенничество, расценивание компании только как источника личной выгоды.

5. Нулевая лояльность ? это?

А) принятие участия во всех мероприятиях, традиционных собраниях, неформальных встречах, следование заведенному в компании ритуалу;

Б) не сложившееся мнение о компании, связанное с приходом на новое рабочее место и с отсутствием знаний об ее особенностях;

В) неприязненное, насмешливое отношение к приоритетам и принципам организации, мошенничество, расценивание компании только как источника личной выгоды;

Г) формальное выполнение требований и соблюдение внутренних законов из страха или желания получить награду.

6. Высокая эффективность деятельности может быть связана в первую очередь и в большей степени с \_\_\_\_\_ лояльностью.

А) эмоциональной;

Б) нормативной;

В) вынужденной.

7. Ключевые факторы, влияющих на удовлетворенность и лояльность персонала компании:

А) Взаимоотношения с коллегами и руководством компании - насколько комфортная обстановка сложилась в коллективе и во взаимоотношениях с руководством;

Б) Содержание и характер выполняемой работы - насколько сотрудники удовлетворены той работой, которую они выполняют;

В) Оплата труда и льготы - насколько справедливо, по мнению сотрудников, компания вознаграждает их труд;

Г) все ответы верны.

8. Ключевые факторы, влияющих на удовлетворенность и лояльность персонала компании:

А) Обучение и развитие - насколько полезной и необходимой считают сотрудники систему корпоративного обучения и развития;

Б) Изменения и инновации - как сотрудники воспринимают проводимые в компании изменения и насколько готовы участвовать во внедрении инноваций;

В) Корпоративная культура и ценности - насколько сотрудники принимают и разделяют корпоративные ценности и идеологию.

Г) все ответы верны.

9. Лояльность персонала ? это процесс и как любой процесс он требует инициализации, контроля и управления.

А) верное утверждение;

Б) не верное утверждение.

10. Уровень лояльности (несколько вариантов):

А) показатель удовлетворенности и качества отношений между работниками и администрацией;

Б) характеристика степени доверия подчиненных руководителям;

В) система контроля.

## **Семестр 2**

### **Текущий контроль**

#### **1. Устный опрос**

Темы 5, 6, 7, 8

1. Работа с анкетой "Удовлетворенность сотрудника"

2. Работа с опросником "Определение лояльности сотрудника".

3. Назовите методы разрешения конфликтных ситуаций.

4. Определите методы работы с "нелояльным персоналом".

5. Влияние организационной культуры на формирование лояльности сотрудников

6. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности.

7. Оценка эффективности управления и работы с персоналом по формированию его лояльности.

#### **2. Тестирование**

Темы 5, 6, 7, 8

1. Средствами повышающими лояльность, могут являться? (несколько вариантов)

А) совместная работа над проектами;

Б) информационная изоляция персонала;

- В) знание корпоративной миссии;  
Г) неблагоприятные условия труда.
2. Условиями, формирующими лояльность персонала являются все перечисленные, КРОМЕ:  
А) справедливые отношения;  
Б) внимание руководства к сотрудникам;  
В) грамотная система управления;  
Г) информационная изоляция персонала.
3. Постоянная угроза увольнения за несоответствие занимаемой должности?  
А) увеличивает лояльность организации;  
Б) уменьшает лояльность организации;  
В) не влияет на преданность организации;  
Г) снижает степень конфликтности личности;  
Д) увеличивает эффективность труда.
4. Повышенная эмоциональная связь, которую сотрудник ощущает с компанией и которая влияет на него/ неё, заставляя добровольно прилагать больше усилий к выполнению своей работы  
А) лояльность персонала;  
Б) вовлеченность персонала;  
В) привязанность персонала;  
Г) лояльность клиента;  
Д) вовлеченность клиента;  
Е) привязанность клиента.
5. Основные параметры, включаемые в понятие лояльность:  
А) честность (по отношению к коллегам, руководству, сознательный отказ от нанесения ущерба предприятию);  
Б) корректность (соблюдение ценностей предприятия, приверженность ее целям, поведение, направленное на укрепление ее имиджа);  
В) полезность (усилия, направленные на наиболее полную реализацию миссии, достижение ее целей);  
Г) верны ответы А и В;  
Д) все ответы являются верными.
6. Лояльность персонала НЕ зависит от ....  
А) факторов, связанных с объективными условиями труда в данной организации и на дан-ном рабочем месте;  
Б) личностных особенностей клиентов компании;  
В) личностных особенностей сотрудников;  
Г) факторов, вытекающих из представлений и установок руководства относительно человеческих ресурсов.
7. Факторы, влияющие на возникновение лояльности (несколько вариантов):  
А) Внимание и участие со стороны компании;  
Б) Предыдущий опыт;  
В) Чувство гордости;  
Г) конфликт.
8. К основным качествам руководителя для формирования и поддержания лояльности персонала, относят все, КРОМЕ...  
А) Доминантность;  
Б) Конфликтность;  
В) Целенаправленность.
9. Главными средствами, повышающими лояльность, являются:  
А) знание всеми работниками корпоративной миссии;  
Б) правильная адаптация новых служащих;  
В) корпоративные тренинги, тренинги командообразования и сплочения коллектива;  
Г) все ответы верны.
10. Методы управления уровнем удовлетворенности сотрудников:  
А) Направленные на удовлетворение материальных, базовых потребностей;  
Б) Направленные на удовлетворение потребности в информационной обеспеченности;  
В) Направленные на удовлетворение потребности в вовлечении, причастности, самореализации.  
Г) Все ответы верны.

### Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Лояльность и удовлетворенность персонала организации
2. Лояльность и вовлеченность персонала организации
3. Лояльность персонала и конкурентоспособность организации.
4. Уровни лояльности и нелояльности персонала.
5. Характеристики и показатели лояльности персонала.
6. Компоненты лояльности

7. Лояльность персонала ? важный критерий кадровой стабильности организации.
8. Методика определения лояльности кандидата при профотборе.
9. Влияние мотивов и ценностей на лояльность к организации.
10. Классификация типов лояльности сотрудников по К. Харскому.
11. Типы лояльности и их связь с результатами деятельности.
12. Трехкомпонентная модель лояльности преданности компании по Майеру и Алену.
13. Наличие личных качеств и индивидуальных характеристик, влияющих на лояльность.
14. Критерии ?идеального? персонала.
15. Формирование лояльности персонала как источник бизнес-эффективности.
16. Приверженность и лояльность персонала организации ? важный фактор развития мотива-ции работника.
17. Роль степени лояльности сотрудников в работе организации.
18. Диагностика и методы формирования лояльности персонала.
19. Формирование лояльности персонала: российская и западная практика.
20. Факторы, способствующие формированию лояльности персонала в организации.
21. Управление лояльностью персонала в организации.
22. Индивидуальное консультирование сотрудников ? как способ формирования лояльности.
23. Техники и методы работы по формированию лояльности персонала.
24. Роль кадровой службы в формировании лояльности персонала
25. Карьера как фактор повышения лояльности персонала.
26. Понимание задач компании и подразделений сотрудниками.
27. Формирование лояльности персонала как этап построения СМК на предприятии
28. Модели и условия формирования различных типов привязанности и эмоциональных связей в организации.
29. Качества руководителя по формированию лояльности персонала.
30. Экономические аспекты лояльности персонала
31. Проблемы повышения лояльности персонала организации
32. Типы лояльности персонала и факторы ее формирования
33. Карьера как фактор повышения лояльности персонала организации
34. Влияние стилей руководства на формирование лояльности персонала
35. Лояльность персонала как фактор стабилизации организации.
36. Оценка и факторы, определяющие лояльность персонала.
37. Основные факторы, влияющие на удовлетворенность трудом работников предприятий
38. Формирование лояльности молодых специалистов
39. Формирование модели управления лояльностью персонала современной организации
40. Типы конфликтных ситуаций и методы их разрешения.
41. Методы работы с ?нелояльным персоналом?.
42. Средства, повышающие лояльность персонала.
43. Профилактика нелояльного поведения персонала
44. Процесс становления лояльности
45. Влияние организационной культуры на формирование лояльности сотрудников.
46. Технология развития и поддержания лояльности персонала организации
47. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности.
48. Оценка эффективности мероприятий по управлению лояльностью.
49. Социальная эффективность мероприятий по формированию и поддержанию лояльности персонала.
50. Экономическая эффективность мероприятий по формированию и поддержанию лояльности персонала.

#### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 1</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	13
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	12
<b>Семестр 2</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	13
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	12
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
<b>7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).</b>			

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

#### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Бесплатная электронная библиотека по вопросам управления персоналом - <http://www.aup.ru/>

Библиотека экономической и деловой литературы - <http://ek-lit.agava.ru/>

?Кадровое дело? ? практический журнал по работе с персоналом - <http://kdelo.ru>

?Человеческие ресурсы России?. Раздел портала: ?Управление персоналом? - <http://www.rhr.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Ин-тернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При написании рефератов в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться чёткого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов.

При подготовке к семинарам Вам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, по-этому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям).

В тестовых заданиях в каждом вопросе из представленных вариантов ответа правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный.

Письменная домашняя работы и задания могут быть индивидуальными и общими.

При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на практических занятиях в течение семестра.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.03 "Управление персоналом" и магистерской программе "Управление персоналом организации".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ОД.5 Формирование лояльности персонала

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

**Основная литература:**

1. Генкин Б. М. Управление человеческими ресурсами [Текст] : [учебник] .- Москва : НОРМА : ИНФРА-М, 2013 .- 464 с .- Гриф УМО .- В пер .- Библиогр.: с. 453-463. - 10 экз.
2. Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами [Текст] : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. - Москва : Дашков и К' , 2013 .- 392 с : ил. - (Учебные издания для бакалавров) .- Рек. МО. - В пер .- Библиогр.: с. 387-388. - 10 экз.
3. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: практикум: учебное пособие/ А. Я. Кибанов, 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 365 с. - (Высшее образование: Бакалавриат) ? В пер. - ISBN 978-5-16-001973-4. ? Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=480583>
4. Генкин Б.М. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: учебник / Б.М. Генкин, И.А. Никитина. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 464 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-91768-376-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405393>

**Дополнительная литература:**

1. Жук С. Удовлетворенность трудом и лояльность персонала / С. Жук // Человек и труд. - 2011.- ♦ 7.- С. 49-52. - Режим доступа: <http://www.vestnik-mgou.ru/Articles/Doc/5143>
2. Давыдов А. Доверять людям - это все-таки чаще лучше, чем постоянно контролировать / интервьюер Е. Кахраман; А. Давыдов // Управление персоналом. - 2013. - ♦1 .- С. 62-65. - Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/issue.html?3219>
3. Даниленко Н. Система снимает размытость ожиданий работников / интервьюер Е. Колтунова; Н. Даниленко // Управление персоналом. - 2012. - ♦22. - С. 46-53 - Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/issue.html?3194>
4. Эфендиев А. Г. Управление человеческими ресурсами и эффективность компаний: есть ли связь? / А. Г. Эфендиев, Е. С. Балабанова, А. В. Ребров // Российский журнал менеджмента. - 2014 .- ♦ 1 .- С. 39-68 - Режим доступа: <https://www.rjm.ru/article/download/219/207>
5. Шаш Н. Н. Управление интеллектуальным капиталом развивающейся компании [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Н. Шаш. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 368 с. - (Магистратура). - В пер. - ISBN 978-5-9776-0330-0. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=470471>.

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ОД.5 Формирование лояльности персонала

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.