

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



Утверждаю

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« _____ » _____ 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: 2020

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) доцент, к.н. (доцент) Абдуллина Э.И. (Кафедра экономической теории и экономической политики, Экономическое отделение), E1Abdullina@kpfu.ru

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	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
ПК-35	владением навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами
ПК-36	владением знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы 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	умением разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

основные теории формирования лояльности персонала с целью готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
особенности организации управления конфликтами и стрессами, специфику посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами;
методы анализа, разработки, внедрения и оценки программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон;
основы политики адаптации персонала организации.

Должен уметь:

действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
организовывать управление конфликтами и стрессами, участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами;
анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон;
разрабатывать и внедрять политику адаптации персонала организации.

Должен владеть:

навыками принятия решений в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами;
навыками анализа, разработки, внедрения и оценки программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон;
навыками разработки и внедрения политики адаптации персонала организации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.05 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.03 "Управление персоналом (Управление персоналом организации)" и относится к вариативной части.

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. 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. 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. Сущность понятия лояльность персонала.

Лекция (2 ч.)

Теоретические основы понятия лояльности персонала. Параметры и показатели лояльности персонала. Возникновение понятия лояльности. Уровни лояльности персонала в организации и их основные параметры. 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.
3. Из каких компонентов состоит лояльность персонала организации.
4. Примерные показатели лояльности и заинтересованности.

5. Исследования в сфере лояльности и зарубежный опыт применения параметров лояльности.

Тема 3. Характеристики и уровни лояльности персонала.

Занятие 2

1. Характеристики и показатели лояльности персонала.
 2. Уровни лояльности персонала и их исследование в организации.
 3. Нулевая и скрытая лояльности.
 4. Открытая нелояльность
 5. Лояльности на уровне внешних атрибутов, поступков, убеждений и идентичности
- Влияние мотивов и ценностей на лояльность к организации.

Тема 4. Компоненты лояльности.

Занятие 3

1. Диагностика лояльности при отборе персонала.
2. Компоненты лояльности.
3. Эмоциональная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации
4. Вынужденная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации
5. Нормативная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации .

Тема 5. 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" и ее оценка.
2. Работа с опросниками по определению лояльности сотрудников и персонала и его оценка.
3. Разбор и практическое решение примеров работы с "нелояльным контингентом".
4. Работа с анкетой "Оценка лояльности персонала" и ее обсуждение.

Тема 7. Методы работы с "нелояльным персоналом".

Занятие 2

1. Методы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Методы работы с "нелояльным персоналом".
3. Тест "Оцени свою лояльность"
4. Формирование лояльности персонала: 10 идей, как сделать своих сотрудни-ков счастливее.
5. Способы повышения лояльности персонала.
6. Профилактика нелояльного поведения персонала.

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 персонала в организации.
3. Оценка эффективности управления и работы с персоналом по формированию его лояльности.
4. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом организации.

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
Семестр 1			
	Текущий контроль		
1	Дискуссия	ОК-2 , ПК-36	1. Сущность понятия лояльность персонала. 2. Теоретические основы понятия лояльности. 3. Характеристики и уровни лояльности персонала. 4. Компоненты лояльности.
2	Тестирование	ОК-2 , ПК-36	1. Сущность понятия лояльность персонала. 2. Теоретические основы понятия лояльности. 3. Характеристики и уровни лояльности персонала. 4. Компоненты лояльности.
3	Письменная работа	ОК-2 , ПК-36	1. Сущность понятия лояльность персонала. 2. Теоретические основы понятия лояльности. 3. Характеристики и уровни лояльности персонала. 4. Компоненты лояльности.
Семестр 2			
	Текущий контроль		
1	Устный опрос	ОК-2 , ПК-4 , ПК-35 , ПК-36	5. 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	ОК-2 , ПК-4 , ПК-35 , ПК-36	5. 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.

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
3	Письменная работа	ОК-2, ПК-4, ПК-35, ПК-36	5. 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.
	Экзамен	ОК-2, ПК-35, ПК-36, ПК-4	

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.	
Семестр 1					
Текущий контроль					
Дискуссия	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Высокий уровень этики ведения дискуссии.	Средний уровень владения материалом по теме дискуссии. Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Средний уровень этики ведения дискуссии.	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Низкий уровень этики ведения дискуссии.	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Отсутствие этики ведения дискуссии.	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
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
Семестр 2					
Текущий контроль					
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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
Экзамен	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. Дискуссия

Темы 1, 2, 3, 4

1. Что включает в себя понятие лояльность?
2. Назовите и охарактеризуйте параметры и показатели лояльности персонала.
3. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
4. Обозначьте связь лояльности с профессиональной мотивацией.
5. Основные параметры лояльности персонала
6. Что влияет на лояльность сотрудников компании?
7. Классификация типов лояльности сотрудников по К. Харскому.

8. Уровни лояльности и их характеристика.
9. Связь лояльности с результативностью.
10. Компоненты лояльности: эмоциональная, вынужденная, нормативная.
11. Эмоциональная и вынужденная лояльность
12. Нормативная лояльность.

2. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4

Тестовые задания:

1. Слово ?лояльность? происходит от французского слова ?loyal?, что в переводе означает:

- а) верный;
- б) понимающий;
- в) правильный;
- г) честный.

2. К обязательным атрибутам лояльности не относится:

- а) честность по отношению к объекту лояльности;
- б) не обязательное разделение с объектом лояльности основных убеждений, ценностей;
- в) радение за успех объекта лояльности;
- г) открытая демонстрация лояльности к кому-либо или чему-либо.

3. Лояльность ? это:

- а) желание предпринимать личные усилия, вносить свой вклад как члена организации для достижения ее целей;
- б) гордость за организацию, присвоение работниками организационных целей;
- в) эмоциональная привязанность к организации, желание оставаться ее членом;
- г) все ответы верны.

4. Лояльность сотрудника ? это:

- а) способность и готовность смириться с одними требованиями и глубоко принять другие;
- б) стремление сохранить свое рабочее место;
- в) желание сделать свою работу наилучшим образом;
- г) осознанное соблюдение принятых правил и соответствующая требовательность к другим;
- д) все ответы верны.

5. Желание предпринимать личные усилия, вносить свой вклад как члена организации для достижения ее целей ? это:

- а) лояльность;
- б) идентификация;
- в) вовлеченность;
- г) адаптация.

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

- д) личностная;
- е) социальная;
- ж) адаптационная;
- з) культурная.

7. К факторам лояльности относятся все, КРОМЕ:

- а) нормативный;
- б) социально-правовой;
- в) эмоциональный;
- г) прагматический.

8. 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.

9. 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 церемониалу;
- в) ассоциация сотрудника себя с компанией;
- г) неприязненное, насмешливое отношение к приоритетам и принципам организации, мошенничество, расценивание компании только как источника личной выгоды.

10. Нулевая лояльность ?это:

- а) принятие участия во всех мероприятиях, традиционных собраниях, неформальных встречах, следование заведенному в компании церемониалу;
- 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.

11. Высокая эффективность деятельности может быть связана в первую очередь и в большей степени с _____ лояльностью.

- а) эмоциональной;
- б) нормативной;
- в) вынужденной.

12. К отличительным особенностям приверженных работников не относится:

- а) более высокий уровень уважения к себе и к другим;
- б) готовность принимать новое и изменения без паники и сопротивления;
- в) неспособность учитывать интересы других людей и не ограничиваться сугубо рамками решаемой задачи;
- г) стремление к достижению наилучшего результата, используя для решения проблем различные средства, ориентируясь при этом более на цели, чем на средства их достижения или на ограничения.

13. 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.

14. Ключевые факторы, влияющие 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.

15. К препятствиям на пути формирования приверженности относятся:

- а) плохая информированность сотрудников;
- б) нерешенность социальных проблем, социальная незащищенность, плохая перспектива решения социальных проблем, неуверенность в завтрашнем дне;
- в) неэффективная система стимулирования;
- г) недостаточное внимание руководителей к подчиненным;
- д) все ответы верны.

16. Под прагматической приверженностью понимается:

- а) максимальное проявление патриотизма по отношению к своей организации без выдвижения особых условий;
- б) стремление работника взвешивать и сравнивать то, что он дает организации и что получает взамен;
- в) отсутствие у работника возможности найти другую работу;
- г) все ответы верны.

17. Приверженность, в основе которой лежит отсутствие у работника возможности найти другую работу, является:

- а) истинной;
- б) прагматической;
- в) вынужденной.

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

- а) верное утверждение;
- б) не верное утверждение.

19. Приверженность организации, обусловленная продолжительностью (стажем) работы на предприятии (?продолжительная лояльность?) ? это:

- а) поведенческая лояльность;
- б) аффективная лояльность;
- в) эмоциональная лояльность;
- г) нормативная лояльность.

20. К признакам демонстративной нелояльности относится:

- а) ложь, обман;
- б) сарказм, высмеивание, демонстративное пренебрежение к ценностям, которые важны для объекта лояльности;
- в) потребительское отношение, преимущество личных интересов;
- г) все ответы верны.

21. К какому уровню лояльности (нелояльности) относится следующее описание: на виду, люди исправно выполняют предписываемые правила и требования, но причина такого поведения ? не положительное отношение, а опасения наказания или ожидание вознаграждения. Зачастую именно те сотрудники, которым характерен такой уровень лояльности (нелояльности), распространяют негативные корпоративные слухи и сплетни:

- а) скрытая нелояльность;
- б) демонстративная нелояльность;
- в) нулевая лояльность;
- г) лояльность на уровне поступков.

22. Уровень лояльности (несколько вариантов):

- а) показатель удовлетворенности и качества отношений между работниками и администрацией;
- б) характеристика степени доверия подчиненных руководителям;
- в) система контроля.

23. Лояльность на уровне поступков, поведения:

- а) человек готов носить отличительные символы и знаки компании, фирменную одежду, знаки, символизирующие статус в компании;
- б) связана с соблюдением ритуалов, традиций, обычаев, принятых в компании;
- в) человек перестает разделять себя и объект лояльности (не ?я и партия?, а ?я и есть партия?);
- г) сотрудников сложно переманить большей зарплатой, они всячески заботятся о благе своей компании.

24. К побудительным мотивам ?прагматика? относится:

- а) не скрываемое от работодателя стремление ограничить свои трудовые усилия исключительно рамками трудового договора и должностной инструкцией;
- б) стремление минимизировать свои трудовые усилия, скрываемое от работодателя путем постоянной показной демонстрации высокой лояльности;
- в) стремление занять место неформального лидера в трудовом коллективе путем постоянной демонстрации ?активной социальной и гражданской позиции?;
- г) скрываемое стремлений отомстить работодателю за реальные или мнимые обиды с использованием наиболее опасных форм проявления нелояльности.

25. Тип нелояльного сотрудника, которому характерно стремление занять место неформального лидера в трудовом коллективе путем постоянной демонстрации ?активной социальной и гражданской позиции?:

- а) ?Прагматик?;
- б) ?Имитатор?;
- в) ?Борец за справедливость?;
- г) ?Саботажник-мститель?.

3. Письменная работа

Темы 1, 2, 3, 4

1. Лояльность персонала и конкурентоспособность организации.
2. Лояльность персонала ? важный критерий кадровой стабильности организации.
3. Формирование лояльности персонала как источник бизнес-эффективности.
4. Приверженность и лояльность персонала организации ? важный фактор развития мотивации работника.
5. Роль степени лояльности сотрудников в работе организации.
6. Формирование лояльности персонала: российская и западная практика.
7. Факторы, способствующие формированию лояльности персонала в организации.
8. Управление лояльностью персонала в организации.
9. Роль кадровой службы в формировании лояльности персонала
10. Карьера как фактор повышения лояльности персонала

Семестр 2

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 5, 6, 7, 8

1. Факторы, влияющие на возникновение лояльности.
2. Основные качества руководителя для формирования и поддержания лояльности персонала.
3. Способы повышения лояльности персонала.
4. Работа с анкетой "Удовлетворенность сотрудника".
5. Работа с опросником "Определение лояльности сотрудника".
6. Назовите методы разрешения конфликтных ситуаций.
7. Определите методы работы с "нелояльным персоналом".
8. Влияние организационной культуры на формирование лояльности сотрудников
9. Профилактика нелояльного поведения персонала
10. Разработка и составление планов по изучению и повышению лояльности.
11. Оценка эффективности управления и работы с персоналом по формированию его лояльности.
12. Оценка социальной эффективности управления персоналом организации

2. Тестирование

Темы 5, 6, 7, 8

Тестовые задания:

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. Желание предпринимать личные усилия, вносить свой вклад как члена организации для достижения ее целей ? это:
 - а) лояльность;
 - б) идентификация;
 - в) вовлеченность;
 - г) адаптация.

3. Условиями, формирующими лояльность персонала являются все перечисленные, КРОМЕ:
 - а) справедливые отношения;
 - б) внимание руководства к сотрудникам;
 - в) грамотная система управления;
 - г) информационная изоляция персонала.

4. 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.

5. К отличительным особенностям приверженных работников не относится:

- а) более высокий уровень уважения к себе и к другим;
- б) готовность принимать новое и изменения без паники и сопротивления;
- в) неспособность учитывать интересы других людей и не ограничиваться сугубо рамками решаемой задачи;
- г) стремление к достижению наилучшего результата, используя для решения проблем различные средства, ориентируясь при этом более на цели, чем на средства их достижения или на ограничения.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Факторы, влияющие на возникновение лояльности (несколько вариантов):

- А) Внимание и участие со стороны компании;
- Б) Предыдущий опыт;
- В) Чувство гордости;
- Г) конфликт.

10. К основным качествам руководителя для формирования и поддержания лояльности персонала, относят все, КРОМЕ...

- А) Доминантность;
- Б) Конфликтность;
- В) Целенаправленность.

11. 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.

12. 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.

13. Стратегические цели и приоритеты, снижающие общий уровень лояльности персонала современной организации направленные на политику регулирования численности персонала:

- а) стратегический отказ от найма молодых специалистов;
- б) стратегическая ориентация на отказ от активного применения методов моральной мотивации сотрудников;
- в) стратегическая ориентация на отказ от формализованного механизма постоянной психологической поддержки персонала;
- г) стратегическая ориентация на мотивацию отношений жесткой конкуренции между сотрудниками на внутрифирменном рынке труда.

14. Выберите направление стратегии, к которому относятся данные цели и приоритеты ? стратегическая ориентация на самоустранение от участия в развитие персонала; стратегическая ориентация на игнорирование личностных качеств при отборе кандидатов в резерв на выдвижение или найме руководителей со стороны:

- а) политика регулирования численности персонала;
- б) политика развития персонала;

- в) политика мотивации персонала;
- г) политика психологической поддержки персонала.

15. Лояльность персонала к организации определяется его положительным или отрицательным расположением (отношением) к ней, которое складывается из:

- а) удовлетворенность работой;
- б) увлеченность работой;
- в) приверженность организации;
- г) все ответы верны.

16. Член организации разделяет и делает своими собственными цели и ценности организации; член организации стремится оставаться в организации и сохраняет это стремление даже тогда, когда это может быть для него невыгодно; член организации готов не только стараться для организации, но и, если это надо, принести в жертву организационным интересам свои личные. Данное описание характерно для:

- а) увлеченности работой;
- б) приверженности организации;
- в) удовлетворенности работой;
- г) все ответы верны.

17. К материальным факторам мотивации с точки зрения сотрудников и работодателей относится:

- а) бонусы за выполнение поставленных целей;
- б) возможность карьерного роста;
- в) благоустроенное офисное пространство;
- г) публичное признание достижений.

18. К нематериальным мотивам с точки зрения сотрудников и работодателей относится:

- а) компенсация питания/организация питания;
- б) предоставление автомобиля;
- в) корпоративные пенсионные программы;
- г) известность бренда работодателя на рынке.

19. К материальным факторам демотивации можно отнести:

- а) вознаграждение на основе акций;
- б) challenges (вызовы, сложные задачи);
- в) прозрачность бизнес-процессов;
- г) отсутствие компенсации дополнительного образования.

20. К нематериальным факторам демотивации не относится:

- а) некомпетентный и неэффективный управленческий состав компании;
- б) недружелюбная корпоративная культура;
- в) отсутствие страхования жизни;
- г) публичная критика/выговоры.

21. Ключевые факторы, влияющие 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.

22. Ключевые факторы, влияющие 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.

23. К проявлению лояльности не относится:

- а) выполнение поставленных задач;

- б) инициатива, творческий подход, стремление улучшить что-то в своей работе на благо компании;
- в) обесценивание инициатив и прогрессивных начинаний в компании, отсутствие конструктивных предложений, конструктивной критики, собственной инициативы;
- г) отсутствие опозданий.

24. Удовлетворенность карьерой связана со следующими факторами:

- а) сотрудники изначально должны знать свои шансы на карьерный рост;
- б) структура компании должна быть прозрачной и известной сотрудникам;
- в) условия, необходимые для занятия конкретной должности, должны быть известны и понятны персоналу;
- г) критерии карьерного роста должны основываться на четких и объективных показателях успешной работы в предыдущий период;
- д) все ответы верны.

25. Витальные ценности ? это:

- а) поддержание здоровья, забота о потомстве, семейные ценности, экология;
- б) эмоции, чувства и переживания человека;
- в) материальные ценности;
- г) идеологические ценности.

3. Письменная работа

Темы 5, 6, 7, 8

1. Формирование лояльности персонала как этап построения СМК на предприятии
2. Экономические аспекты лояльности персонала
3. Проблемы повышения лояльности персонала организации
4. Типы лояльности персонала и факторы ее формирования
5. Карьера как фактор повышения лояльности персонала организации
6. Влияние стилей руководства на формирование лояльности персонала
7. Лояльность персонала как фактор стабилизации организации: оценка и факторы ее определяющие (на примере ?).
8. Основные факторы, влияющие на удовлетворенность трудом работников предприятий (на примере ?)
9. Формирование лояльности молодых специалистов
10. Формирование модели управления лояльностью персонала современной организации

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 мотивации 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
Семестр 1			
Текущий контроль			
Дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии.	1	10
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	10
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	5

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 2			
Текущий контроль			
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	10
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	10
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	5
Экзамен	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

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

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 и предоставленных доступов НЧИ КФУ;

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования 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 библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ.

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

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

Тематический портал - кадровый консалтинг - <http://www.nkvclub.ru>

Тематический портал ? подборка информации для менеджеров по персоналу - <http://www.hrm.ru>

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

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Лекционные занятия могут проводиться на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студентов.
практические занятия	Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. Учебный и учебно-методический материал выкладывается в Виртуальной аудитории. Практические занятия могут проводиться на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студентов.
самостоятельная работа	Самостоятельная подготовка обучающихся к занятиям предполагает изучение учебной литературы по спискам, рекомендуемым к каждой теме. Изучив соответствующий раздел учебника, обучающийся в качестве самопроверки знаний должен ответить на вопросы предложенного задания, выбрать верные и неверные определения; решить задачи, опираясь на знание теории формирования лояльности персонала. Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к практическим занятиям, выполнение письменных работ, подготовка к дискуссиям и др.
дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии. При использовании ДОТ дискуссия проводится через команду созданную на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах.
тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий. При использовании ДОТ выполняют тестовое задание в виртуальной аудитории или на платформе MS "Microsoft Teams"

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>Письменные работы и задания могут быть индивидуальными и общими. При выполнении письменных заданий следует выделять следующие компоненты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - постановка проблемы; - варианты решения; - аргументы в пользу тех или иных вариантов решения. <p>На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.</p> <p>Письменные домашние работы и задания могут быть индивидуальными и общими.</p> <p>При подготовке к письменной работе Вам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (нормативным актам, учебникам, монографиям, статьям).</p> <p>К выполнению письменных работ в рамках любого вида самостоятельной работы можно приступать только после изучения соответствующей темы (раздела, подраздела).</p> <p>При выполнении письменных работ в рамках самостоятельных работ необходимо соблюдать следующие общие требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при написании конспекта, письменных ответов на вопросы, рефератов, эссе и т.п. текст не должен дословно повторять текст учебника (учебного пособия), Интернет-ресурса или инструкции; - текст необходимо писать грамотно, разборчиво, шрифтом 3 или 4; - графический материал оформлять в соответствии с ГОСТом. <p>Письменная работа проверяется преподавателем в контактной форме или с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся выполняют задания на следующих платформах в команде "Microsoft Teams"; в Виртуальной аудитории и иных ресурсах.</p>
устный опрос	<p>Устный опрос может носить характер интервью или беседы. Беседа представляет собой устное общение преподавателя со студентом в произвольной форме с одним или несколькими ее участниками. Во время беседы вопросы могут задавать как преподаватель, так и студенты. Интервью - это та же беседа, но у же с одним студентом. Вопрос во время интервью задает только преподаватель.</p> <p>Для подготовки к устным опросам 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 авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.</p> <p>Устный опрос проверяется преподавателем в контактной форме или с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся выполняют задания на следующих платформах MS "Microsoft Teams"; в Виртуальной аудитории и иных ресурсах.</p>
экзамен	<p>Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Экзамен проводится в устной, письменной форме либо в форме тестирования.</p> <p>В каждом билете на экзамен содержатся 2 вопроса. Список теоретических вопросов выдается студенту заранее. При ответе студентам необходимо продемонстрировать владение комплексом информации по вопросам формирования лояльности персонала, основными понятиями и категориями предмета. Ответ должен быть полным, правильным, свидетельствовать о глубоком понимании материала и умении им пользоваться, быть грамотно изложенным. Студент должен продемонстрировать знание фактического материала, основных источников по проблемам.</p> <p>Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.</p> <p>При подготовке к экзамену необходимо опираться, прежде всего, на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических занятиях в течение семестра. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания на следующих платформах:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ в команде "Microsoft Teams"; □ в Виртуальной аудитории.

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.05 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: 2020

Основная литература:

1. Управление персоналом: Магистерская программа 'Управление персоналом организации' (вариативные учебные дисциплины): учебное пособие / под ред. проф. А.Я. Кибанова. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006867-1. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/509268> (дата обращения: 23.09.2020). - Текст : электронный.
2. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация : учебное пособие / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 301 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006649-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1067540> (дата обращения: 23.09.2020). - Текст : электронный.
3. Захарова Л. Н. Современные концепции и методы управления персоналом : учебно-методическое пособие / Л. Н. Захарова, И. С. Леонова, А. И. Махалин. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 48 с. - URL : <https://e.lanbook.com/book/144885> (дата обращения: 23.09.2020). - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Управление персоналом : учебное пособие / составитель А. В. Богомолова. - Липецк : Липецкий ГПУ, 2017. - 46 с. - URL : <https://e.lanbook.com/book/112012> (дата обращения: 23.09.2020). - Текст : электронный.
2. Кибанов А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Компетентностный подход в управлении персоналом : учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. - Москва : Проспект, 2014. - 72 с. - ISBN 978-5-392-10142-9. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101429.html> (дата обращения: 23.09.2020). - Текст : электронный.
3. Управление персоналом : учебное пособие / под общ. ред. Г. И. Михайлиной. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К-, 2018. - 280 с. - ISBN 978-5-394-01749-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093149> (дата обращения: 23.09.2020). - Текст : электронный.
4. Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. - Москва : Дашков и К', 2013. - 392 с : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Рек. МО. - Библиогр.: с. 387-388. - ISBN 978-5-394-02048-3. - Текст : непосредственный (10 экз.).

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.05 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: 2020

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.