

# Оглавление

Введение.....	3
<b>ГЛАВА 1. Основы управления человеческими ресурсами</b> .....	6
1.1. Эволюция представлений об управлении человеческими ресурсами .....	6
1.2. Базовые понятия управления человеческими ресурсами .....	9
1.3. Специфика управления человеческими ресурсами .....	15
1.4. Система управления человеческими ресурсами .....	18
1.5. Роль управления человеческими ресурсами в решении стратегических задач организации .....	21
<i>Тесты для самоконтроля к главе 1</i> .....	28
<b>ГЛАВА 2. Планирование, привлечение и отбор трудовых ресурсов</b> .....	30
2.1. Анализ состояния и тенденций развития рынка труда .....	30
2.2. Планирование трудовых ресурсов .....	36
2.3. Анализ и проектирование рабочего места .....	41
2.4. Сущность и методы привлечения новых сотрудников .....	46
2.5. Технологии отбора персонала .....	48
<i>Тесты для самоконтроля к главе 2</i> .....	55
<b>ГЛАВА 3. Адаптация персонала и управление карьерой</b> .....	57
3.1. Адаптация персонала: определение и основные виды .....	57
3.2. Основные этапы, методы и критерии процесса адаптации .....	60
3.3. Типология карьеристов и основные виды карьерных стратегий .....	64
3.4. Характеристика особенностей планирования и реализации карьеры .....	69
3.5. Психологические основы достижения карьерного успеха .....	75
<i>Тесты для самоконтроля к главе 3</i> .....	82
<b>ГЛАВА 4. Обучение и развитие персонала</b> .....	85
4.1. Планирование управления обучением персонала .....	85
4.2. Основные виды обучения персонала .....	87
4.3. Методы профессионального обучения персонала .....	89
4.4. Коучинг как технология развития личности работника .....	94
4.5. Оценка эффективности обучения персонала .....	98
<i>Тесты для самоконтроля к главе 4</i> .....	99
<b>ГЛАВА 5. Управление мотивацией персонала</b> .....	101
5.1. Мотивация: определение и функции .....	101
5.2. Содержательные теории мотивации .....	104
5.3. Процессуальные теории мотивации .....	108
5.4. Основные мотивационные стратегии и методы .....	110
5.5. Особенности мотивирования в различных стилях управления .....	113
<i>Тесты для самоконтроля к главе 5</i> .....	116

<b>ГЛАВА 6. Организация, нормирование и оплата труда персонала</b> .....	118
6.1. Организация условий труда .....	118
6.2. Нормирования труда: сущность и методы .....	120
6.3. Организация оплаты труда .....	122
6.4. Особенности тарифной системы оплаты труда .....	125
6.5. Способы совершенствования системы материального стимулирования .....	128
<i>Тесты для самоконтроля к главе 6</i> .....	130
<b>ГЛАВА 7. Оценка и аттестация персонала</b> .....	132
7.1. Оценка персонала: основные характеристики .....	132
7.2. Методы оценки и самооценки проделанной работы .....	133
7.3. Организация и проведение аттестации персонала .....	136
7.4. Организация аудита человеческих ресурсов организации .....	138
7.5. Увольнение и сокращение персонала .....	141
<i>Тесты для самоконтроля к главе 7</i> .....	143
<b>ГЛАВА 8. Управление конфликтами</b> .....	145
8.1. Конфликт: определение и функции .....	145
8.2. Источники и причины конфликтов .....	154
8.3. Предупреждение конфликтов .....	171
8.4. Стратегии и методы разрешения конфликтов .....	176
8.5. Способы защиты от манипуляций в конфликтных ситуациях .....	191
<i>Тесты для самоконтроля к главе 8</i> .....	196
<b>ГЛАВА 9. Кадровая политика и формирование стабильного персонала</b> ..	198
9.1. Кадровая политика: сущность и основные элементы .....	198
9.2. Основные типы кадровой политики .....	201
9.3. Основные этапы проектирования кадровой политики .....	202
9.4. Факторы формирования и формы стабильного персонала .....	203
9.5. Основные этапы образования команды .....	206
<i>Тесты для самоконтроля к главе 9</i> .....	208
<b>ГЛАВА 10. Роль организационной культуры в управлении человеческими ресурсами</b> .....	210
10.1. Организационная культура: сущность и характеристики .....	210
10.2. Управление процессом развития организационной культуры .....	215
10.3. Специфика управления организационной культурой .....	217
10.4. Негативные и позитивные черты российского работника .....	219
10.5. Значение власти и влияния в организации .....	222
<i>Тесты для самоконтроля к главе 10</i> .....	227
<b>ГЛАВА 11. Психологическая и этическая культура руководителя</b> .....	229
11.1. Соотношение понятий: «лидер», «руководитель» и «менеджер» .....	229
11.2. Способности к управленческой деятельности .....	233

11.3. Стили руководства и управленческие роли руководителя .....	238
11.4. Психологический портрет слабого руководителя .....	242
11.5. Психологический портрет сильного руководителя .....	243
<i>Тесты для самоконтроля к главе 11</i> .....	245
<b>ГЛАВА 12. Технология управления человеческими ресурсами</b> .....	247
12.1. Закономерности управления персоналом .....	247
12.2. Постановка целей, принятие и реализация управленческих решений .....	250
12.3. Делегирование полномочий: выгоды, правила и ошибки .....	256
12.4. Контроль за деятельностью подчиненных и ошибки контроля .....	259
12.5. Оценка исполнения, похвала и наказание .....	260
<i>Тесты для самоконтроля к главе 12</i> .....	262
<b>ГЛАВА 13. Социально-психологические основы управления человеческими ресурсами</b> .....	264
13.1. Принципы общения и психологические приемы влияния .....	264
13.2. Особенности психологического воздействия на подчиненных .....	267
13.3. Умение слушать в управленческой деятельности .....	275
13.4. Принципы и правила успешной организации времени .....	280
<i>Тесты для самоконтроля к главе 13</i> .....	286
<b>ГЛАВА 14. Особенности делового общения в управленческой деятельности</b> .....	287
14.1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации .....	287
14.2. Деловые переговоры и дискуссии .....	296
14.3. Деловые совещания и собрания .....	303
14.4. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником .....	306
14.5. Публичные выступления и общение через переводчика .....	313
<i>Тесты для самоконтроля к главе 14</i> .....	318
<b>ГЛАВА 15. Этикет и эстетика внешнего облика руководителя</b> .....	320
15.1. Основные понятия об этикете .....	320
15.2. Методы и навыки ведения телефонных переговоров .....	321
15.3. Организация делового завтрака, обеда, ужина .....	326
15.4. Психологические аспекты имиджа руководителя .....	327
15.5. Внешний вид руководителя .....	331
<i>Тесты для самоконтроля к главе 15</i> .....	335
<b>Заключение</b> .....	337
<b>Глоссарий</b> .....	338
<b>Ключи к тестам для самоконтроля</b> .....	342
<b>Литература</b> .....	343