

Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СПХФУ Минздрава России)

Согласовано
Директор ЦПКС

Синотова С.В.
«25» июня 2019 г.

Утверждаю
Проректор по учебной работе

Ильинова Ю.Г.
«25» июня 2019 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового
регулирувания трудовых отношений в фармацевтических организациях»
(36 часов, заочная форма обучения)**

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации составлена в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», утвержденным приказом № 499 Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 года.

Составители:

№ пп	Фамилия, имя отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1	Сафронова Жанна Сергеевна	кандидат педагогических наук, доцент	доцент	Кафедра экономики и управления ФГБОУ ВО СПХФУ Минздрава России
2	Симакова Елена Константиновна	кандидат экономических наук, доцент	доцент	Кафедра экономики и управления ФГБОУ ВО СПХФУ Минздрава России

Рабочая программа рассмотрена и утверждена Ученым Советом ФГБОУ ВО СПХФУ Минздрава России

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ.....	3
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	5
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	11
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	11
5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА	13
5.1. Введение	13
5.2. Учебно-тематический план*	14
5.3. Описание разделов курса	15
6.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	17
6.2. Материально-технические условия реализации	17
6.2.1 Оборудование общего назначения	17
6.2.2 Специализированное оборудование	17
6.2.3 Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
6.3. Информационное обеспечение образовательного процесса.	18
6.3.1. Литература.....	18
6.3.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	20
6.4. Общие требования к организации образовательного процесса.	24
7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	24
8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	24

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового регулирования трудовых отношений в фармацевтических организациях» (далее Программы) заключается в получении компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации:

- Способность к подбору, приему, адаптации персонала фармацевтической организации;
- Способность разрабатывать мероприятия по адаптации вновь принятых сотрудников;
- Готовность к организации обучения персонала фармацевтической организации;
- Готовность к формированию системы стимулирования работников;
- Способность к формированию и поддержанию корпоративной культуры;
- Способность осуществлять коммуникации с сотрудниками фармацевтической организации.
- Способность осуществлять правовое регулирование рабочего времени, времени отдыха и оплаты труда работников.

Трудоемкость освоения - 36 академических часов.

Основными компонентами программы являются:

- общие положения, включающие цель программы;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- календарный учебный график;
- организационно-педагогические условия;
- формы аттестации;
- оценочные материалы.

На обучение по программе могут быть зачислены заведующие (директора) аптеками и их заместители, профессиональная деятельность которых связана с организацией и руководством фармацевтической деятельностью в сфере обращения лекарственных средств. Программа разработана на основании квалификационных

требований к фармацевтическим работникам Профстандарт: 02.012 «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» Утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н Учебный план определяет состав изучаемых тем с указанием их трудоемкости, объема, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, практические занятия), конкретизирует формы контроля знаний и умений обучающихся. Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций

При реализации программы могут применяться различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

При реализации программы проводится текущий контроль знаний и итоговая аттестация. Аттестация осуществляется для проверки правильности поэтапного формирования знаний и практических умений у слушателя и оценки соответствия их теоретической и практической подготовки целям программы. Для проведения аттестации используются фонды оценочных средств и материалов, позволяющие оценить степень достижения слушателями запланированных результатов обучения по Программе.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения программы в объеме, предусмотренном учебным планом. Обучающийся, успешно прошедший итоговую аттестацию получает документ о дополнительном профессиональном образовании - удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового регулирования трудовых отношений в фармацевтических организациях» предполагает освоение следующих профессиональных компетенций:

Код	Наименование результата обучения	Компоненты компетенции
ПК-1	Готовность к формированию системы стимулирования работников	Знать: - виды стимулирования работников Уметь: - соблюдать институциональные нормы в сфере управления персоналом фармацевтических организаций;
ПК-2	Способность к подбору, приему, адаптации персонала фармацевтической организации	Знать: - специфику подбора, приема и адаптации персонала фармацевтической организации. Уметь: - оценивать потребность в фармацевтических работниках; - разрабатывать мероприятия по адаптации вновь принятых сотрудников; - проводить инструктаж работников фармацевтической организации.
ПК-3	Готовность к организации обучения персонала фармацевтической организации	Знать: - понятия и особенности развития и обучения персонала; - формы и методы обучения персонала в фармацевтической организации. Уметь: - определять потребности в обучении персонала, в том числе по правилам работы с наркотическими средствами и психотропными веществами; - планировать обучение персонала - определять формы и методы обучения, в том числе в соответствии с установленными правилами; - организовывать обучение на рабочих местах; - определять задачи

		профессионального и личностного развития сотрудников, планировать повышение их квалификации и профессиональный рост.
ПК-4	Способность к формированию и поддержанию корпоративной культуры	Знать: - особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий. Уметь: - проводить разъяснительную работу по обеспечению соблюдения принципов фармацевтической деонтологии.
ПК-5	Способность осуществлять коммуникации с сотрудниками фармацевтической организации	Знать: - основы конфликтологии. Уметь: - формировать благоприятный климат в коллективе; - проводить инструктаж работников фармацевтической организации
ПК-6	Способность осуществлять правовое регулирование рабочего времени, времени отдыха и оплаты труда работников	Знать: - трудовое законодательство Российской Федерации в области решения оперативных задач кадровой политики. Уметь: - осуществлять контроль соблюдения работниками норм трудового законодательства Российской Федерации, требований охраны труда, санитарных правил, правил внутреннего трудового распорядка

Задачи профессиональной деятельности

- ознакомить со спецификой подбора, приема и адаптации персонала фармацевтической организации, формами трудового стимулирования, особенностями обучения и развития персонала;
- ознакомить с особенностями восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий, основами конфликтологии;
- сформировать умения определять потребность в фармацевтических работниках, разрабатывать мероприятия по адаптации персонала;
- сформировать навыки определения потребности в обучении персонала, планировании обучения персонала, определения оптимальных форм и методов обучения;
- ознакомить с основами трудового законодательства Российской Федерации в области решения оперативных задач кадровой политики;

– сформировать навыки осуществления контроля за соблюдением работниками норм трудового законодательства Российской Федерации, требований охраны труда, санитарных правил, правил внутреннего трудового распорядка.

Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения

Таблица 2.1

Наименование программы	Код и наименование компетенции	Наименование выбранного профессионального стандарта (одного или нескольких)	Уровень квалификации ОТФ и (или) ТФ	
			Обобщенные трудовые функции (ОТФ) из профстандартов	Трудовые функции (ТФ) из профстандартов
1	2	3	4	5
«Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового регулирования трудовых отношений в фармацевтических организациях»	ПК-1. Готовность к формированию системы стимулирования работников	Профессиональный стандарт «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» Утвержденный приказом Министрства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н	Организация и руководство фармацевтической деятельностью фармацевтической организации Код А Уровень квалификации 7	А/03.77 Организация работы персонала фармацевтической организации
	ПК-2. Способность к подбору, приему, адаптации персонала фармацевтической организации	Профессиональный стандарт «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» Утвержденный приказом Ми-	Организация и руководство фармацевтической деятельностью фармацевтической организации Код А Уровень квалификации 7	А/03.77 Организация работы персонала фармацевтической организации

	Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н		
ПК-3. Готовность к организации обучения персонала фармацевтической организации	Профессиональный стандарт «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» Утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н	Организация и руководство фармацевтической деятельностью фармацевтической организации Код А Уровень квалификации 7	А/03.77 Организация работы персонала фармацевтической организации
ПК-4 Способность к формированию и поддержанию корпоративной культуры	Профессиональный стандарт «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» Утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н	Организация и руководство фармацевтической деятельностью фармацевтической организации Код А Уровень квалификации 7	А/03.77 Организация работы персонала фармацевтической организации
ПК-5 Способность осуществлять коммуникации с сотрудниками фармацевтической орга-	Профессиональный стандарт «Специалист в области управления фармацевтической дея-	Организация и руководство фармацевтической деятельностью фармацевтической организации Код А Уровень	А/03.77 Организация работы персонала фармацевтической организации

низации	тельностью» Утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н	квалификации 7	

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Категория слушателей: заведующие (директора) аптеками и их заместители.

Срок обучения: 36 часов

Форма обучения: дистанционное обучение

Код	Наименование разделов	всего	В том числе		Виды контроля
			Лекции	Самостоя- тельное изу- чение	
1	Основы менеджмента персонала	12	6	6	текущий контроль
2	Разрешение конфликтов	12	6	6	текущий контроль
3	Правовое регулирование трудовых отношений	10	4	6	текущий контроль
Итоговая аттестация		2			Зачет Тестирование
Всего:		36	16	18	2

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Разделы программы	Продолжи- тельность (неделя)
-------------------	------------------------------------

	1	2
1. Основы менеджмента персонала	12	
2. Разрешение конфликтов	6	6
3. Правовое регулирование трудовых отношений		10
Итоговая аттестация		2
Итого		36

5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА

5.1. Введение

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового регулирования трудовых отношений в фармацевтических организациях» составлена в соответствии с квалификационными требованиями к фармацевтическим работникам, предъявляемым профессиональным стандартом «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» Утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 мая 2017 г. № 428н.

Основной целью освоения программы ДПП «Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового регулирования трудовых отношений в фармацевтических организациях» является: совершенствование компетенций, необходимых в профессиональной деятельности в сфере организации работы персонала фармацевтической организации Код А/03.7, овладение трудовой функцией планирования деятельности фармацевтической организации, организации ресурсного обеспечения и работы персонала.

Программа является актуальной в связи с происходящими социально-экономическими изменениями, требованиями внешней и внутренней среды фармацевтической организации к усовершенствованию системы управления трудом фармацевтического работника, ростом противоречий социального взаимодействия, вызванных несовместимостью интересов, потребностей и ценностей отдельных фармацевтических организаций, профессиональных групп и потребителей фармацевтического рынка. Необходимость учета в фармацевтической организации требований к освоению современных социальных технологий в области управления персоналом и управления конфликтами представлены в разделе 1 «Основы менеджмента персонала» и разделе 2 «Разрешение конфликтов». Трудовые отношения представляют собой один из самых социально-значимых элементов общественных отношений, подвергающихся различным видам правового регулирования. Предметом изучения раздела 3 «Правовое регулирование трудовых отношений» являются нормы трудового права, закрепляющие систему взаимоотношений работника и работодателя, а также практика их применения.

Программа отражает требования Профессионального стандарта.

В результате формирования знаний и умений при освоении ДПП «Основы менеджмента персонала, разрешения конфликтов и правового регулирования трудовых от-

ношений в фармацевтических организациях» представляется возможным повысить необходимые профессиональные компетенции в рамках имеющейся квалификации:

- Готовность к формированию системы стимулирования работников;
- Способность к подбору, приему, адаптации персонала фармацевтической организации;
- Готовность к организации обучения персонала фармацевтической организации;
- Способность к формированию и поддержанию корпоративной культуры;
- Способность осуществлять коммуникации с сотрудниками фармацевтической организации;
- Способность осуществлять правовое регулирование рабочего времени, времени отдыха и оплаты труда работников.

5.2. Учебно-тематический план*

Наименование разделов	Вид занятия	Объем час
Раздел 1. Основы менеджмента персонала		12
1. Система мотивация и стимулирования персонала фармацевтической организации.	<i>Лекция</i>	2
2. Привлечение, отбор и адаптация персонала фармацевтической организации.	<i>Лекция</i>	2
3. Развитие и обучение персонала фармацевтической организации.	<i>Лекция</i>	2
	<i>Самостоятельная работа</i>	6
Раздел 2. Разрешение конфликтов		12
1. Понятие, виды и значение конфликтов.	<i>Лекция</i>	2
2. Особенности конфликтов в фармацевтической организации.	<i>Лекция</i>	2
3. Управление конфликтами в фармацевтической организации.	<i>Лекция</i>	2
	<i>Самостоятельная работа</i>	6
Раздел 3. Правовое регулирование трудовых отношений		10
1. Основы правового	<i>Лекция</i>	2

регулирования трудовых отношений.		
2. Трудовые договоры и практика их применения.	<i>Лекция</i>	2
	<i>Самостоятельная работа</i>	6
Итоговая аттестация	Зачет	2
Всего		36

*Предусматривается возможность внесения изменений в содержание учебно-тематического плана в зависимости от контингента слушателей.

5.3. Описание разделов курса

Раздел 1. Основы менеджмента персонала

Тема 1. Система мотивация и стимулирования персонала фармацевтической организации

Понятие мотивации персонала. Факторы, определяющие мотивацию персонала. Основные методы мотивации. Актуальные подходы к системе мотивации персонала. Классические теории мотивации. Мировой опыт в системе мотивации персонала. Методы стимулирования персонала. Метод стимулирования на основе KPI. Метод стимулирования на основе грейдинга. Метод целевого стимулирования.

Тема 2. Привлечение, отбор и адаптация персонала фармацевтической организации

Особенности привлечения персонала. Источники привлечения персонала. Способы привлечения персонала. Принципы и методы отбора и подбора персонала. Принципы планирования, альтернативности и активности. Классические и инновационные методы отбора персонала. Оценка качества найма персонала. Адаптация персонала в организации. Виды адаптации персонала. Этапы адаптации и типы поведения персонала. Методы адаптации.

Тема 3. Развитие и обучение персонала фармацевтической организации

Понятие развития персонала организации. Значение и функции развития персонала. Роль капиталовложений в развитие персонала. Профессиональное обучение персонала организации. Выявление потребности в профессиональном обучении. Модель непрерывного обучения персонала. Основные методы обучения персонала. Оценка эффективности обучения персонала. Обучение персонала фармацевтической организации. Внутрикорпоративное и внешнее обучение персонала. Дистанционное обучение персонала.

Раздел 2. Разрешение конфликтов

Тема 1. Понятие, виды и значение конфликтов

Понятие конфликта. Структура конфликта. Классификация и функции конфликта. Причины возникновения конфликта. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта. Типы конфликтных личностей и приемы взаимодействия с конфликтными личностями. Значение конфликтов.

Тема 2. Особенности конфликтов в фармацевтической организации

Особенности возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов. Предупреждение, стимулирование и регулирование конфликтов в организации. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы. Конфликты между руководителем и подчиненным. Правила поведения руководителя и подчиненного для профилактики и регулирования конфликтов в коллективе.

Тема 3. Управление конфликтами в фармацевтической организации

Динамика конфликта. Эскалация и завершение конфликта. Этапы управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение. Основные формы, стратегии и тактики завершения конфликта.

Раздел 3. Правовое регулирование трудовых отношений

Тема 1. Основы правового регулирования трудовых отношений

Система трудового права Российской Федерации. Источники трудового права и их характеристика. Трудовой кодекс РФ – основные разделы. Основные принципы правового регулирования трудовых отношений. Понятие и основания возникновения трудовых отношений. Стороны трудовых отношений и их характеристика. Основные права и обязанности работника. Основные права и обязанности работодателя. Внутренний трудовой распорядок. Рабочее время. Время отдыха. Работа сверх установленной продолжительности рабочего времени. Гарантии и компенсации в трудовом праве.

Тема 2. Трудовые договоры и практика их применения

Понятие, содержание и срок трудового договора. Заключение трудового договора.

Документы, предъявляемые при заключении трудового договора. Оформление приема на работу. Испытание при приеме на работу. Изменение трудового договора. Перевод на другую работу (постоянный и временный). Перевод работника на другую работу в соответствии с медицинским заключением. Временный перевод на другую работу. Перемещение на другую работу. Отличие перевода от перемещения. Влияние смены собственника организации на трудовые отношения. Основания отстранения от работы. Изменение трудового договора. Основания и порядок прекращения трудового договора. Расторжение трудового договора по соглашению сторон, по собственному желанию и по инициативе работодателя. Прекращение трудового договора по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон. Оформление увольнения работника и производство.

6.ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой программы повышения квалификации, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, составляет не менее 70%.

Доля научно-педагогических работников, имеющих ученую степень (в том числе ученую степень, присвоенную за рубежом и признаваемую в Российской Федерации) и (или) ученое звание (в том числе ученое звание, полученное за рубежом и признаваемое в Российской Федерации), в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, составляет не менее 65%.

Доля работников из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (спецификой) реализуемой программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих программу, составляет не менее 10%.

6.2. Материально-технические условия реализации

6.2.1 Оборудование общего назначения

Таблица 6.1

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Для проведения лекционных и семинарских занятий
2	Компьютерный класс (с выходом в Internet)	Для организации самостоятельной работы и семинарских занятий слушателей

6.2.2 Специализированное оборудование

Таблица 6.2

Материально-технические условия реализации программы	Обеспеченность реализации программы собственными материально техническими условиями
---	--

Наличие кабинетов (указать каких): Лекционного кабинета	Не требуется
Наличие лабораторий (указать каких):	Не требуется
Наличие полигонов, технических установок	Не требуется
Наличие технических средств обучения	Не требуется
Наличие оборудования кабинетов/ лабораторий/полигонов	Не требуется
Иное (указать)	-

6.2.3 Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Таблица 6.3

	Наименование оборудования	Назначение	Место размещения
	Устройство портативное для увеличения DION OPTIC VISION	Предназначено для обучающихся с нарушением зрения с целью увеличения текста и подбора контрастных схем изображения	Учебно-методический отдел, устанавливается по месту проведения занятий (при необходимости)
	Электронный ручной видеувеличитель Bigger D2.5-43 TV	Предназначено для обучающихся с нарушением зрения для увеличения и чтения плоскопечатного текста	Учебно-методический отдел, устанавливается по месту проведения занятий (при необходимости)
	Радиокласс (радиомикрофон) «Сонет-PCM» PM-6-1 (заушный индиктор)	Портативная звуковая FM-система для обучающихся с нарушением слуха, улучшающая восприятие голосовой информации	Учебно-методический отдел, устанавливается в мультимедийной аудитории по месту проведения занятий (при необходимости)

6.3. Информационное обеспечение образовательного процесса.

6.3.1. Литература

1. Управление персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П. Э. Шлендер, В. В. Лукашевич, В. Д. Мостова [и др.] ; под редакцией П. Э. Шлендер. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — ISBN 5-238-00909-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71073.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Методическое пособие для выполнения самостоятельной работы по дисциплине "Экономика и менеджмент на фармацевтических предприятиях" [Электронный ресурс] : для студентов факультета промышленной технологии лекарств / ГБОУ ВПО СПХФА

Минздрава России ; [сост. А. С. Орлов, А. А. Лин]. - Электрон. текстовые дан. - Санкт-Петербург : Изд-во СПХФА, 2013. - 384 с. -Режим доступа: http://lib.pharminnotech.com/cgi-bin/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?&I21DBN=UCH&P21DBN=UCH&C21COM=S&S21ALL=R&MARCID=00001339-SPHFU

3. Пономарева, Т. Н. Маркетинг персонала : учебное пособие / Т. Н. Пономарева, Н. В. Дубино, М. С. Старикова. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. — 153 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80420.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии : учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 139 с. — ISBN 978-5-4487-0039-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68732.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Люшина, Э. Ю. Управление человеческими ресурсами : учебное пособие / Э. Ю. Люшина, Е. Г. Моисеева, Е. О. Тихонова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 235 с. — ISBN 978-5-4487-0158-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68733.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Чиликина, И. А. Основы управления персоналом : курс лекций / И. А. Чиликина. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 76 с. — ISBN 978-5-88247-817-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74411.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратников. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html> (дата обращения: 17.05.2019) . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Семенов, В.А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семенов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с.— ISBN 978-5-4486-0417-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная

система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Савченко, А.И. Конфликтология [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки студентов к зачету по дисциплине (в вопросах и ответах) / А. И. Савченко. — Электрон. текстовые данные. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2017. — 112 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73277.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. Актуальные проблемы трудового права и права социального обеспечения [Электронный ресурс] : учебное пособие для магистров, обучающихся по направлению подготовки «Юриспруденция» / К. К. Гасанов, Е. В. Чупрова, Н. Д. Эриашвили [и др.] ; под ред. К. К. Гасанов. — Электрон. текстовые данные. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 159 с. — ISBN 978-5-238-02922-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71143.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

11. Курс по трудовому праву. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. — 186 с. — ISBN 978-5-4374-0757-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/65246.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

12. Вышеславова, Т. Ф. Разрешение трудовых споров : практикум / Т. Ф. Вышеславова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 108 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/69430.html> (дата обращения: 17.05.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6.3.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 6.4

№ п/п	Наименование Интернет-ресурса	Краткое описание назначения Интернет-ресурса
1	Министерство здравоохранения Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный ресурс Минздрава России.— Режим доступа: https://www.rosminzdrav.ru/ – Загл. с экрана.	Нормативные правовые акты в сфере здравоохранения, обращения лекарственных средств, лекарственного обеспечения; статические данные о заболеваемости.

2	Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный ресурс Росстата. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ – Загл. с экрана.	Официальные статистические данные.
3	Фармацевтический вестник [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: https://pharmvestnik.ru/ – Загл. с экрана.	Новости фармацевтического рынка и индустрии в зарубежных странах и РФ, архив номеров газеты «Фармацевтический вестник», актуальные интервью, аналитические материалы; банк нормативных правовых документов.
4	Ремедиум Группа компаний [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: https://http://www.remidium.ru/ – Загл. с экрана.	Новости фармацевтического рынка и медицины, архив журнала «Ремедиум», аналитические материалы.
5	Фармперсонал [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: https://pharmpersonal.ru/ – Загл. с экрана.	Архив эксклюзивных авторских материалов, посвященных вопросам управления персоналом и развития карьеры в фармотрасли и медицине
6	HR лига. Сообщество кадровиков и специалистов по управлению персоналом [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: https://hrliga.com/ – Загл. с экрана.	Обзор актуальных событий на рынке труда, нормативно-правовые документы, регулирующие взаимоотношения работодателей с работниками
7	Управление персоналом [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.top-personal.ru/ – Загл. с экрана.	Электронная версия журнала «Управление персоналом», в котором публикуются аналитические проблемные статьи по вопросам менеджмента персонала, а также приводятся интервью с успешными руководителями российских и зарубежных компаний, где они делятся накопленным опытом в области управления и раскрывают секреты своего успеха
8	HR-JOURNAL [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.hr-journal.ru/ – Загл. с экрана.	Электронная версия журнала «Работа с персоналом», где публикуются свежие новости, обзоры актуальных событий, результаты аналитических исследований российского рынка труда, размещаются разнообразные теоретические материалы по различным аспектам работы с людьми
9	PRO-PERSONAL [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: https://www.pro-personal.ru/ – Загл. с экрана.	Информационный портал, на котором приводится актуальная информация о российском трудовом законодательстве и электронная версия журнала «Справочник кадровика»
10	Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.aup.ru/ – Загл. с экрана.	Административно-управленческий портал, содержащий электронную библиотеку литературы и документов по различным аспектам теории и практики управления персоналом
11	Официальная Россия: сервер органов	Сервер органов государственной власти

	государственной власти Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gov.ru/ . – Загл. с экрана.	Российской Федерации, который позволяет получить доступ к официальной информации федеральных и региональных органов власти, актуальным нормативным правовым актам соответствующего уровня
12	Официальный интернет-портал правовой информации: государственная система правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pravo.gov.ru/ . – Загл. с экрана.	Официальный сайт государственной правовой информации, который является сетевым изданием и входит в государственную систему правовой информации, функционирование которой обеспечивает федеральный орган исполнительной власти в области государственной охраны; на сайте осуществляется размещение (официальное опубликование) нормативных правовых актов.
13	Официальный сайт Федеральной службы по труду и занятости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rostrud.info . – Загл. с экрана.	Сайт Федеральной службы по труду и занятости, содержит информацию о деятельности Роструда, нормативные документы, статистические данные о развитии системы социального партнерства.
14	Официальный сайт Координационного совета объединения работодателей России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ksorr.ru . – Загл. с экрана.	Сайт Координационного совета объединения работодателей России, содержит необходимую информацию о деятельности Координационного совета объединения работодателей России, Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений, другую полезную информацию.
15	Официальный сайт Федерации независимых профсоюзов России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.fnpr.org.ru . – Загл. с экрана.	Сайт Федерации независимых профсоюзов России (ФНПР), содержит необходимую информацию о деятельности ФНПР, ссылки на сайты, раскрывающие практику реализации трудовых прав в России.
16	Официальный сайт Субрегионального бюро Международной организации труда для стран Восточной Европы и Центральной Азии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ilo.ru – Загл. с экрана.	Сайт Субрегионального бюро Международной организации труда для стран Восточной Европы и Центральной Азии, содержит необходимую информацию о деятельности МОТ, в том числе текст Конвенций и Рекомендаций МОТ на русском и английском языках.
17	Консультант-плюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/ . – Загл. с экрана.	Правовая система, содержащая актуальные нормативные правовые акты, материалы судебной практики, разъяснения по вопросам правоприменения
18	Гарант.ру [Электронный ресурс]: Информационно-правовой портал. - Режим доступа: http://www.garant.ru// . – Загл. с экрана.	Правовой портал, содержащий научные статьи, актуальные нормативные правовые акты, материалы судебной практики, обзоры позиций высших судов по вопросам

		правоприменения, отдельный раздел на сайте (рубрика «труд»), посвящен правовому регулированию трудовых отношений
19	Судебные и нормативные акты РФ (СудАкт) [Электронный ресурс]: база судебных актов и судебных решений. - Режим доступа: http://sudact.ru/ . – Загл. с экрана.	Крупнейшая база судебных актов, в составе которой все опубликованные судебные документы: решения, приговоры, постановления, распоряжения, определения. На сайте представлена судебная практика всех судов, входящих в судебную систему РФ, нормативно-правовые акты в актуальной редакции, что может быть использовано при выполнении практико-ориентированных и ситуационных заданий.
20	Сайт журнала «Право: теория и практика» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.yurclub.ru/docs/pravo/ . – Загл. с экрана.	Сайт журнала «Право: теория и практика»: включает публикации по вопросам гражданского, административного, избирательного, налогового, арбитражного права, общей теории права, архив номеров, аналитические материалы;
21	Сайт журнала «Право. Журнал Высшей школы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://law-journal.hse.ru/ . – Загл. с экрана.	Сайт журнала «Право. Журнал Высшей школы экономики»: публикации по следующим основным разделам: правовая мысль (история и современность), российское право: состояние, перспективы, комментарии, судебная практика, Дискуссионный клуб по актуальным вопросам правоприменения и юридической науки
22	Сайт журнала «Трудовые споры» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.tspor.ru/ . – Загл. с экрана.	Сайт журнала «Трудовые споры», включающий публикации по вопросам практических аспектов разрешения трудовых конфликтов, в том числе судебной практики защиты интересов работников и работодателей, кроме того, на сайте журнала можно найти формы документов, позволяющих оформить различные соглашения в сфере трудовых отношений.

Применение информационных технологий

Таблица 6.5.

Цель применения	Способ реализации
Информирование	Ссылка на ресурс курса на портале cpks-do.ru
Консультирование	elena.simakova@pharminnotech.com janna.safronova@pharminnotech.com
Контроль	Ссылка на ресурс курса на портале cpks-do.ru
Размещение учебных материалов	Ссылка на ресурс курса на портале cpks-do.ru

Адрес электронной почты преподавателя сообщается слушателям при зачислении на программу повышения квалификации.

Программное обеспечение

Для обеспечения реализации дисциплины используется стандартный комплект программного обеспечения (ПО), включающий регулярно обновляемое лицензионное ПО Windows и MS Office.

ПО для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Таблица 6.6.

	Наименование ПО	Назначение	Место размещения
	Программа экранного доступа Nvda	Программа экранного доступа к системным и офисным приложениям, включая web-браузеры, почтовые клиенты, Интернет-мессенджеры и офисные пакеты. Встроенная поддержка речевого вывода на более чем 80 языках. Поддержка большого числа брайлевских дисплеев, включая возможность автоматического обнаружения многих из них, а также поддержка брайлевского ввода для дисплеев с брайлевской клавиатурой. Чтение элементов управления и текста при использовании жестов сенсорного экрана	Компьютерный класс для самостоятельной работы на кафедре высшей математики

Информационные справочные системы

Не требуются

6.4. Общие требования к организации образовательного процесса.

По программе предусмотрены лекции и самостоятельная работа. Самостоятельная работа обучающихся включает проработку курса лекций, выполнение практических заданий, подготовку к итоговой аттестации.

7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

По каждому разделу программы проводится текущий контроль.

Завершается обучение итоговой аттестацией – зачет в виде итогового тестирования по всем разделам программы с целью проверки сформированности заявленных компетенций.

По результатам аттестации выставляется оценка: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется, если слушатель по результатам итоговой аттестации дал не менее 70 % правильных ответов.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Основным оценочным средством для текущего контроля знаний и итоговой аттестации является тестирование.

Примеры тестовых заданий

Раздел 1. Основы менеджмента персонала

1. Мотив – это

- а) внешний стимул
- б) причина поведения
- в) внутреннее побуждение

2. Стимул – это

- а) результативность деятельности
- б) внутреннее состояние
- в) желаемый объект

3. Процесс мотивации охватывает последовательность категорий:

- а) стимул – мотив деятельности – потребности – интересы – действия - результат
- б) потребности – интересы – мотивы деятельности – действия - результат
- в) мотив деятельности – потребности – интересы – действия – результат

4. Моральные методы мотивации не включают

- а) репутация организации
- б) признание лучшим
- в) комиссионные надбавки

5. Нематериальные методы мотивации не включают

- а) репутация организации
- б) подарки и сувениры
- в) информирование о перспективах

6. Автор теории мотивации

- а) Ф. Герцберг
- б) М. Вебер
- в) А. Смит

7. Стимулы представляют собой

- а) внутреннее побуждение активности
- б) инструмент управления мотивацией
- в) самостоятельный мотив деятельности

8. Стимулы предлагаются человеку в качестве

- а) компенсации за его действия
- б) самостоятельного мотива
- в) необходимости деятельности

9. На эффективность деятельности в долгосрочной перспективе влияет

- а) профессионализм
- б) мотивация
- в) стимулирование

10. Мотивационная политика, направленная на сокращение имущественного неравенства за счет перераспределения национального дохода в пользу менее обеспеченных слоев населения свойственна

- а) Японии
- б) Великобритании

в) Швеции

11. Методика оценки и ранжирования должностей в организации, определяющая взаимосвязь возможного уровня дохода персонала на определенной должности с ее относительной ценностью среди других должностей характерна для стимулирования на основе

- а) грейдинга
- б) КРІ
- в) целей

12. Адаптация персонала – это:

- а) приспособление работника к организации
- б) приспособление организации к работнику
- в) взаимное приспособление работника и организации

13. Первичная адаптация – это:

- а) приспособление сотрудников в течение первого года работы
- б) приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта трудовой деятельности
- в) приспособление сотрудников, имеющих опыт профессиональной деятельности

14. Вторичная адаптация – это:

- а) приспособление сотрудников после первых 6 месяцев работы
- б) приспособление молодых сотрудников, не имеющих опыта профессиональной деятельности
- в) приспособление сотрудников, имеющих опыт профессиональной деятельности

15. К внешним источникам привлечения персонала не относят

- а) совместители
- б) конференции
- в) поставщики

16. Этап ассимиляции в процессе адаптации персонала подразумевает

- а) отождествление целей сотрудника с целями организации
- б) постепенное преодоление организационных и межличностных противоречий
- в) знакомство со своими обязанностями и требованиями организации

17. Метод адаптации персонала, при котором новый сотрудник сразу приступает к выполнению своих функций называется

- а) наставничество
- б) погружение
- в) стажировка

18. Осознание своей роли в процессе деятельности, знакомство с режимом работы, системой управления характеризует адаптацию

- а) социальную
- б) профессиональную
- в) организационную

19. Комплекс организационно-экономических мероприятий в сфере обучения персо-

нала, повышения квалификации, профессиональной компетентности, развитие умений вносить свой вклад в деятельность организации - это

- а) развитие персонала
- б) профессиональное обучение
- в) повышение квалификации

20. Затраты на профессиональное развитие персонала являются

- а) капиталовложением
- б) финансированием
- в) расходами

21. Методы обучения на рабочем месте не включают

- а) ротацию
- б) лекцию
- в) делегирование

22. Методы обучения вне рабочего места не включают

- а) ротацию
- б) моделирование
- в) лекцию

23. Повторение за опытным специалистом алгоритма действий является

- а) наставничеством
- б) моделированием
- в) копированием

24. Методом изучения ситуаций из реального опыта деятельности, эффективным при обучении навыкам анализа проблем и генерации решений является

- а) моделирование
- б) тренинг
- в) кейс

25. Сопоставлением оценок обучающихся аналитическим или экспертным путем до и после обучения определяется _____ эффективность обучения

- а) практическая
- б) экономическая
- в) мотивационная

26. Мероприятия по развитию и обучению персонала должны быть направлены на

- а) новых сотрудников
- б) молодежь
- в) весь персонал

27. Недостатками внутрикорпоративного обучения персонала организации являются

- а) значительные финансовые затраты
- б) субъективность оценок
- в) мотивация персонала

28. Достоинствами внешнего обучения персонала организации являются

- а) экономия времени и финансов
- б) увязка целей компании и сотрудников
- в) портфель программ на выбор

29. Крупные фармацевтические компании ключевую роль отводят _____ обучению

- а) внутрикорпоративному
- б) внешнему
- в) дистанционному

30. Профессиональное обучение персонала современной организации должно быть

- а) дополнительным
- б) непрерывным
- в) дистанционным

Раздел 2. Разрешение конфликтов

1. _____ конфликты – это конфликты между отдельными индивидами, вызванные столкновением интересов, позиций, мнений.

- а) межличностные
- б) внутриличностные
- в) организационные

2. Временным прекращением противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия, напряженные отношения, называют _____ конфликта

- а) урегулирование
- б) затухание
- в) нейтрализация

3. Прекращением сторонами конфликта, совместный поиск решения проблемы, устранением причин конфликтной ситуации называют _____ конфликта

- а) урегулирование
- б) затухание
- в) разрешение

4. Прекращением конфликтного взаимодействия, в силу прекращения противоборства слабой стороной называют

- а) устранение
- б) разъединение
- в) подавление

5. В конфликте мирное улаживание разногласий на временной или постоянной основе, называют

- а) затухание
- б) разъединение
- в) примирение

6. В структуре конфликта его главной, скрытой причиной называют

- а) предмет
- б) мотив
- в) объект

7. Деструктивный конфликт на уровне горизонтальных взаимодействий - это

- а) буллинг
- б) моббинг

в) боссинг

8. Деструктивный конфликт, «травля» чаще в подростковых группах или в интернет сообществах – это

- а) буллинг
- б) моббинг
- в) троллинг

9. Разрешение конфликтной ситуации путем взаимных уступок; уступка ради достижения какой-либо цели

- а) сотрудничество
- б) подчинение
- в) компромисс

10. То, что вызывает конфликт, весь спектр явлений, вызывающих конфликт, называется

- а) манипуляцией
- б) провокацией
- в) конфликтогеном

11. Неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата характеризуют конфликт между:

- а) лидером и микрогруппой
- б) руководством организации и персоналом
- в) подразделениями внутри организации

12. Взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка характеризуют конфликт между:

- а) руководством организации и персоналом
- б) подразделениями внутри организации
- в) между руководством и коллективом

13. Противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации характеризуют конфликт между:

- а) микрогруппами в коллективе
- б) лидером и микрогруппой
- в) конфликт между руководством и коллективом

14. Провокацией конфликта, предполагающую мобилизацию активности субъекта при решении жизненно важных проблем, стратегию развития конструктивной инициативы, достижения оптимального эффекта управления, называют _____ конфликта

- а) стимулированием
- б) устранением
- в) подавлением

15. Стратегией поведения в конфликте, где навязывание другой стороне нужного решения, называют

- а) провокатором
- б) манипулятором
- в) конфликтной

16. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами состоит из изучения причин возникновения конфликта

- а) ограничения числа участников конфликта; дополнительного анализа конфликта с помощью экспертов; принятия решения
- б) ограничения числа участников конфликта; работы со слухами; принятия решения
- в) ограничения числа участников конфликта; игнорирования; принятия решения

17. _____ является вторым этапом конфликта, провоцирующим открытые столкновения

- а) инцидент
- б) кризис
- в) напряжение

18. По степени проявления легче контролировать _____ конфликты

- а) скрытые
- б) открытые
- в) хронические

19. В преодолении межэтнических конфликтов особенно большую роль играет _____ коммуникативная компетентность

- а) межкультурная
- б) социальная
- в) профессиональная

20. Способностью личности оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми называется

- а) конфликтоустойчивость
- б) коммуникабельность
- в) стрессоустойчивость

21. К моделям разрешения организационно-управленческих конфликтов относят

- а) доминирование, компромисс, интеграция
- б) приспособление, сотрудничество, компромисс
- в) кооперация, конкуренция, конформизм

22. Требованиями, предъявляемыми одним из участников конфликта другому в категоричной форме с указанием конкретных сроков выполнения этих требований и угрозой применения мер воздействия в случае отказа, называют

- а) конфликтоустойчивость
- б) коммуникабельность
- в) стрессоустойчивость

Раздел 3. Правовое регулирование трудовых отношений

Выберите один или несколько правильных ответов

1. Предмет трудового права составляют следующие отношения:

- а) отношения по рассмотрению трудовых споров;
- б) отношения по оплате сверхурочных работ;
- в) отношения по трудоустройству;
- г) трудовые отношения;

д) отношения по выплате пенсий.

2. Субъектами трудового права являются:

- а) государство;
- б) Министерство здравоохранения и соц.развития РФ;
- в) граждане РФ;
- г) трудовой коллектив организации;
- д) акционерные общества.

3. Работодатель не имеет права:

- а) передавать персональные данные работника третьей стороне даже при согласии работника;
- б) обсуждать с работником его предыдущий опыт работы, если он не связан с настоящими трудовыми функциями;
- в) запрашивать информацию о состоянии здоровья работника, если это не связано с возможностью выполнения им трудовых функций.

4. Работодатель вправе отстранить работника от работы в случаях:

- а) если работник появился на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- б) если работник не прошел обязательный медицинский осмотр;
- в) если работник не представил о себе сведений личного характера.

5. Трудовые отношения характеризуются следующими чертами:

- а) прием работника закрепляется юридическим фактом (например, трудовым договором);
- б) работодатель обязан выплачивать вознаграждения по итогам года;
- в) работник подчиняется правилам внутреннего трудового распорядка;
- г) с работником заключается договор о полной материальной ответственности.

6. Коллективный договор может быть:

- а) односторонним;
- б) двусторонним;
- в) трехсторонним.

7. Представители, являющиеся органами социального партнерства на федеральном уровне:

- а) Федеральная комиссия по рынку ценных бумаг;
- б) Министерство здравоохранения и социального развития РФ;
- в) Российская трехсторонняя комиссия по урегулированию социально-трудовых отношений.

8. С какого момента возникает трудовая правосубъектность организации:

- а) с момента утверждения устава;
- б) с момента принятия решения о создании организации;
- в) с момента открытия расчетного счёта в банке;
- г) с момента государственной регистрации организации.

9. Представителями работников при заключении коллективного договора могут быть:

- а) органы местного самоуправления;
- б) служба по урегулированию конфликтов;

в) профессиональные союзы.

10. Подходящей считается работа, соответствующая признакам:

- а) профессиональной пригодности работника, с учетом уровня его профессиональной подготовки;
- б) правилам внутреннего трудового распорядка организации;
- в) состоянию здоровья;
- г) обеспечиваемая выплатам компенсаций;
- д) транспортной доступности рабочего места;
- е) заработку не ниже среднего заработка за последние 3 месяца по последнему месту работы (в пределах среднего заработка по субъекту федерации).

11. При приеме на работу испытательный срок не должен превышать:

- а) 12 месяцев;
- б) 14 месяцев;
- в) 3 месяцев.

12. Трудовой договор – это:

- а) соглашение между работодателем и представителем работника;
- б) соглашение между работником и представителем работодателя;
- в) соглашение между работодателем и работником.

13. Трудовые договоры могут заключаться:

- а) только на неопределенный срок;
- б) как на определенный, так и на неопределенный срок;
- в) сроком до 10 лет.

14. Трудовой договор вступает в силу:

- а) с оговоренной в нем даты;
- б) с момента его подписания;
- в) с момента определения системы оплаты.

15. Об изменении существенных условий, предусмотренных трудовым договором, работодатель – физическое лицо – в письменной

- а) за 7 дней;
- б) за 10 дней;
- в) за 14 дней.

16. Перевод на другую постоянную работу осуществляется:

- а) с письменного согласия работника;
- б) с устного согласия работника;
- в) согласие работника не требуется.

17. Заключение трудового договора допускается с лицами, достигшими возраста:

- а) 10 лет;
- б) 12 лет;
- в) 16 лет.

18. Документами, подтверждающим время работы у работодателя – физического лица, является:

- а) трудовая книжка;
- б) трудовой договор;

в) приказ о приеме на работу.

19. Сезонной считается работа:

- а) до 6 месяцев;
- б) до 1 года;
- в) до 2 месяцев;
- г) до 1 месяца.

20. Работодатель – физическое лицо – обязан:

- а) оформить трудовой договор и зарегистрировать его в органах местного самоуправления;**
- б) уплачивать страховые взносы и другие платежи;
- в) оформить страховые свидетельства государственного пенсионного страхования;
- г) вести трудовые книжки;
- д) вести личные дела.

КЕЙСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ

Раздел 1. Основы менеджмента персонала

Кейс 1. «Программа адаптации»

Руководство небольшой фармацевтической компании, приняло решение о введении должности торгового представителя в помощь менеджерам по продажам. Подобрали 10 торговых представителей с перспективой, оставить 6 лучших. Новым сотрудникам провели экскурсию по офису, показали продукцию компании, представили менеджерам и вручили каталог компании для самостоятельного изучения. Это заняло час времени. Затем новые сотрудники изучали каталог, приютившись на ресепшене и в офисной кухне. Рабочее место для торговых представителей не было предусмотрено, ведь они должны быть все время в разъездах. Больше в этот день им внимания никто не уделял. На второй день осталось 8 торговых представителей. Двое уволившихся решили, что выучить ассортимент компании и его характеристики за две недели невозможно. Руководство не обратило внимания на потерю. Через неделю уволилось еще 3 торговых представителя. Руководство обеспокоилось и решило прояснить ситуацию. Оказалось, что ими никто не занимался. Самостоятельное же изучение ассортимента идет тяжело, потому, что нет общего представления, системы, которая помогла бы ориентироваться и удерживать его в голове. К концу испытательного срока в компании осталось работать только 2 торговых представителя.

Разработайте программу адаптации сотрудника, принятого на должность торгового представителя.

№ п/п	Этапы адаптации	Мероприятия по адаптации	Ответственные исполнители	Метод (форма)	Срок исполнения
1					
2					
3					
....					

--	--	--	--	--	--

Кейс 2. «Программа обучения для руководителей»

Региональный директор по СНГ многонациональной фармацевтической компании попросил преподавателей одной из консалтинговых компаний подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить устное представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительствами, которые занимаются реализацией продукции в регионах и в которых работает от трех до пяти человек, понять культуру материнской компании. По словам регионального директора, из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения в Западной Европе, остальные довольствовались "инструктажем на рабочем месте". Большинство из них работает в компании меньше одного года, причем их предшествующие карьеры весьма разнообразны - от инженеров-механиков до хирургов.

Вопросы:

- 1. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам консалтинговой компании?*
- 2. Составьте последовательность действий по подготовке и реализации программы обучения?*
- 3. Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?*
- 4. Как оценить ее эффективность?*

Кейс 3. «Ведущие мотивы»

Университетские друзья Владимир, Олег, Ирина и Иван, которые не виделись с тех пор, как окончили университет пять лет назад, после вечера встречи однокурсников решили побеседовать друг с другом, вспомнить жизнь в академии, и рассказать о том, как у них идут дела сейчас. Воспоминания не заняли слишком много времени, разговор о текущей жизни представил гораздо больший интерес.

"Мне ужасно надоела моя работа", - сказал Иван. "Сначала, когда я пришел в издательство медицинского журнала, казалось, что меня ждет интересная и разнообразная деятельность. Кстати, все так и было, пока я не стал начальником отдела. Теперь я потонул в море административной работы, должен отдавать команды подчинённым, что мне доставляет мало удовольствия. И домой прихожу, когда семья уже спит. С друзьями встретиться некогда. Я согласен меньше получать, лишь бы быть более свободным и иметь меньше ответственности. Может быть, кому-то и нравится командовать. Но это, видно, не для меня".

"Не знаю, достаточно ли тебе твоей зарплаты. А я совсем неудовлетворённая тем, что мне платят. Хотя денег мне на жизнь хватает. Но не в этом самое главное. Я уже работаю пять лет в университете, все меня знают, участвовала в двух грантах, а получаю столько же, сколько и племянник вышестоящего лица, который только в этом году пришел к нам после окончания заочного института. И вообще, я сделала вывод для себя в последнее время, что руководство мало обращает внимание на то, кто сколько дает университету. Я надеялась сделать быструю карьеру, но почти не вижу никакого карьерного роста. На руководящие должности в основном принимают со стороны. При первой же возможности получить продвижение на стороне - уйду".

"Я тоже пытался сделать карьеру", - перебил Ирину Владимир.

"Старался из последних сил. И даже дорос до позиции маленького начальника. А потом понял, что перспектив роста у меня практически нет, и решил начать трудиться

простым лаборантом, благо хорошо платят. И получается совсем не очень плохо. Зарплата у меня приличная. Отработал своё и отдыхай, живи в своё удовольствие. Семьи я своей не завел, зато друзей полно. По воскресеньям мы ходим в футбол играем. Бывает, что вместе вечером на стадион ходим. И отпуск вместе на лодках проводим. Уха, костер, свежий воздух, песни поем. Что ещё надо. Так что я своей работой доволен".

"Удивительные вы все люди. Все о деньгах, да о карьере. Как будто ничего другого на работе нет. Конечно, когда я сразу после академии гроши получал, было плохо. Но сейчас зарплата нормальная, однако, радости я от этого не испытываю. Сидит пять человек в тесной комнате, мой сосед болтает по телефону беспрерывно и выходить из комнаты не собирается. Начальник вечно лезет со своими рекомендациями. Я его голос уже слышать не могу. Единственное, что удерживает так это то, что работа интересная, а также то, что в последнее время получаю хорошие результаты. Ну и жена будет против, если я захочу уйти. Садик, больница и путевки в санаторий во время отпуска всегда обеспечены. Так что приходится мириться. А что поделаешь надо думать о будущем", так закончил свой монолог Олег.

Вопросы:

1. *Охарактеризуйте отношение к своей работе героев ситуации.*
2. *Оправдались или нет ожидания по отношению к работе героев ситуации? Если нет, объясните почему.*
3. *Осуществите последовательный разбор мотивов поведения героев в соответствии с каждой из известных вам теорий мотивации.*

Раздел 2. Разрешение конфликтов

Вариант I

Вопросы к кейсам:

1. Определите вид и причины конфликта.
2. Выявите особенности поведения и интересы сторон.
3. Обоснуйте меры профилактики подобных конфликтов.
4. Приведите аналогичный пример конфликта в аптечных организациях.

Кейс 1.

Руководитель аптечной организации с целью мотивации персонала ввел систему оплаты труда в зависимости от личного товарооборота. Одна из провизоров остро нуждается в дополнительных материальных средствах, всегда готова работать сверхурочно, прибегает к различным методам привлечения пациентов вплоть до того, что при консультировании пациента другим фармацевтом, позволяет себе вмешательство с предложением своей помощи. Между сотрудниками часто возникают разногласия и недоразумения. Заведующий аптекой старается не вмешиваться в ситуацию, предлагает самостоятельно разбираться между собой, считая главным в работе отсутствие нарушений надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов.

Кейс 2.

В аптечную организацию обратилась пациентка с просьбой осмотреть ее кожные покровы, которые имеют «ужасный» вид и посоветовать лекарственное средство для их восстановления. Фармацевт ответил, что не имеет права делать осмотры, ставить диагнозы, но может посоветовать врача дерматовенеролога. Пациентка пришла в ярость, заявила, что она не больная, у нее нет венерических заболеваний и ей нужна всего лишь мазь, чтобы убрать кожное воспаление и зуд. Она попросила книгу жалоб, на что фармацевт с иронией сказал, что такой нет, но есть книга отзывов и предложений. Пациентка глубоко оскорбилась и ушла в слезах.

Кейс 3.

В аптечную организацию обратилась пациентка с просьбой отпуска профилактического противовирусного средства. Фармацевт предложила пациентке кагоцел, однако пациентка, сославшись на мнение своего врача, попросила римантадин. Фармацевт попыталась настоять на своем и заявила, что в настоящее время римантадин потерял свою эффективность, а врач пациентки имеет устаревшие взгляды. Пациентка с возмущением сообщила, что сама является врачом, обвинила фармацевта в неуважении, в корыстных намерениях заработать на наивности пациентов. В момент скандала в помещении аптеки находились люди, которые встали на защиту пациентки, обвиняя фармацевта в том, что ей зря платят зарплату, так как она ничего не понимает в своей работе.

Кейс 4.

В аптечную организацию обратилась женщина с претензией, что недавно ее престарелая мать вернулась из этой организации с целым пакетом «ненужных» лекарственных средств, БАДов и пр. Женщина обвинила фармацевтов в нечистоплотной наживе на стариках, потребовала вернуть по сохранившемуся чеку все деньги, потраченные на покупку. Фармацевт отказалась это сделать, ссылаясь на закон и на то, что приходил другой человек, сделавший покупку добровольно. В результате женщина оставила критические записи в книге отзывов и предложений, написала негативный отзыв на сайте аптечной организации, обвиняя фармацевтов и все руководство в неадекватности.

Кейс 5.

В аптечной организации пациент приобрел антисекреторный лекарственный препарат омез капсулы кишечнорастворимые 10 мг, №30 в количестве двух упаковок. После посещения гастроэнтеролога он понял, что одну упаковку приобрел лишнюю и решил вернуть препарат обратно в аптеку, требуя возврата денежных средств. Провизор сухо отказал пациенту, сославшись на закон. Пациент счел бездушным подход провизора, начал его оскорблять, сделал запись в книге отзывов и предложений, пообещал поговорить с руководителем об увольнении такого сотрудника.

Кейс 6.

В аптечную организацию обратилась пациентка с просьбой отпуска 3 пакетов терафлю от гриппа и простуды. Фармацевт предлагает одну упаковку терафлю, в которой 4 пакета. Пациентка настаивает на 3 пакетах, на что фармацевт отвечает, что ему запрещено вскрывать упаковку из 4 пакетов. Пациентка предлагает вскрыть упаковку, в которой 10 или 14 пакетов. Фармацевт отказалась это сделать, ссылаясь на то, что в их аптечной организации нет такой практики. Пациентка с возмущением указала, на то, что это нарушение ее прав потребителя и соответствующего законодательства, попросила пригласить заведующего. Заведующий вежливо объяснил, что именно в данный момент эта операция невозможна по техническим причинам.

Кейс 7.

В аптечную организацию обратился пациент с просьбой обмена лекарственного препарата фенобарбитал 0,05 № 100, приобретенного по рецепту формы № 148-1/у-88, в данной организации 2 дня назад, все реквизиты оформлены правильно. Чек сохранен, упаковка не нарушена. Фармацевтический работник отказал пациенту, обосновав отказ тем, что по закону лекарственные средства обмену и возврату не подлежат. Пациент устроил скандал, при заведующем обвинил провизора в некомпетентности и отсутствии должного внимания к нему как потребителю.

Кейс 8.

В аптечную организацию обратился пациент с просьбой отпуска лекарственного препарата люминал 0,05 № 100. Рецепт формы № 148-1/у-88. Оформление реквизитов на рецептурном бланке и неразборчивый почерк врача смутил провизора. Провизор попросил пациента подождать, так как необходимо проверить данные рецепта. Пациент стал возмущаться, посчитав унижительным недоверие именно к нему. Провизор попытался смягчить ситуацию, оправдывая задержку тем, что некоторые рецепты невозможно прочесть, потом невозможно дозвониться до врача, провизор сам не рад, что немного задер-

живает солидного пациента. В результате пациент стал обвинять провизора в некомпетентности и отсутствии навыков чтения.