

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие к 14-му изданию.....	26
----------------------------------	----

## ЧАСТЬ I

### Основные принципы управления человеческими ресурсами

<b>Глава 1. Управление человеческими ресурсами (УЧР).....</b>	<b>32</b>
Введение.....	32
Определение человеческих ресурсов.....	33
Определение управления человеческими ресурсами.....	33
Зарождение УЧР.....	33
Понятие УЧР.....	34
Цели и принципы УЧР.....	34
Теоретическая база УЧР.....	34
Модели УЧР.....	35
УЧР сегодня.....	38
Ссылки.....	40
<b>Глава 2. Управление человеческим капиталом.....</b>	<b>41</b>
Определение управления человеческим капиталом.....	41
Концепция человеческого капитала.....	42
Составляющие человеческого капитала.....	43
Подходы к управлению персоналом, базирующиеся на теории человеческого капитала.....	44
Ссылки.....	45
<b>Глава 3. Стратегическое управление человеческими ресурсами.....</b>	<b>46</b>
Введение.....	47
Сущность стратегического управления человеческими ресурсами.....	47
Стратегическое УЧР и стратегический менеджмент.....	48
Стратегическое УЧР и УЧР.....	52

Стратегическое УЧР и стратегии УЧР .....	52
Критическая оценка концепции СУЧР .....	53
Ресурсно-ориентированный подход к СУЧР .....	55
Стратегическое соответствие .....	58
Подходы к СУЧР .....	58
Ссылки .....	66

## ЧАСТЬ II

### Процесс управления человеческими ресурсами

<b>Глава 4. Архитектура УЧР — система УЧР .....</b>	<b>71</b>
Архитектура УЧР .....	71
Система УЧР .....	73
Ссылки .....	74
<b>Глава 5. Роль службы персонала .....</b>	<b>75</b>
Введение .....	75
Вклад службы по УЧР .....	76
Роль службы персонала .....	77
Организация службы персонала .....	78
Полномочия службы персонала .....	83
Оценка работы службы персонала .....	83
Роль УЧР в организациях малого и среднего размера .....	86
Ссылки .....	88
<b>Глава 6. Роль профессионалов — специалистов по УЧР .....</b>	<b>90</b>
Обобщенная роль специалистов по УЧР .....	90
Роль службы УЧР как партнера по бизнесу .....	95
Партнерская роль специалистов по ЧР .....	100
Специалисты по УЧР: профессиональные требования .....	103
Исполнение специалистом по УЧР своей роли .....	105
Линейные менеджеры в роли специалистов по ЧР .....	109
Ссылки .....	113
<b>Глава 7. УЧР и производительность труда .....</b>	<b>115</b>
Введение .....	115
Влияние УЧР .....	116
Создание культуры высокопроизводительного труда .....	121
Системы высокопроизводительного труда .....	122

Управление эффективностью .....	126
Вклад службы УЧР .....	127
Ссылки .....	129

### ЧАСТЬ III

#### Процессы управления человеческими ресурсами

<b>Глава 8. Стратегии УЧР .....</b>	<b>132</b>
Введение .....	132
Что такое стратегии УЧР? .....	133
Ссылки .....	142
<b>Глава 9. Политика УЧР .....</b>	<b>144</b>
Введение .....	144
Для чего нужна политика УЧР? .....	144
Общая политика по УЧР .....	145
Конкретные направления политики УЧР .....	146
Формулирование политики УЧР .....	154
Осуществление политики УЧР .....	155
Ссылки .....	156
<b>Глава 10. Процедуры в управлении человеческими ресурсами .....</b>	<b>157</b>
Что такое процедуры в УЧР? .....	157
Процедура определения пригодности к выполняемой работе .....	158
Дисциплинарная процедура .....	159
Процедура разрешения трудовых конфликтов .....	161
Процедура разрешения трудовых споров .....	162
Процедура сокращения .....	162
<b>Глава 11. Аналитика в сфере ЧР .....</b>	<b>166</b>
Введение .....	166
Определение аналитики в сфере УЧР .....	167
Цель аналитики в сфере УЧР .....	167
Уровни аналитики в сфере УЧР .....	168
Ссылки .....	173
<b>Глава 12. Управление знаниями .....</b>	<b>174</b>
Введение .....	174
Понятие знания .....	175

Определение управления знаниями .....	176
Стратегии управления знаниями .....	177
Вопросы управления знаниями .....	178
Вклад отдела ЧР в управление знаниями .....	180
Ссылки .....	182
<b>Глава 13. УЧР на основе компетенций .....</b>	<b>184</b>
Введение .....	184
Определение компетенции .....	185
Схема компетенций .....	186
Использование компетенций .....	189
Использование УЧР на основе компетенций .....	190
Разработка общей схемы компетенций .....	192
Компетенции и эмоциональный интеллект .....	194
Ссылки .....	196
<b>Глава 14. Этические аспекты УЧР .....</b>	<b>197</b>
Введение .....	197
Смысл и проблемы этики .....	198
Природа этических решений и суждений .....	198
Этические рамки .....	199
«Теория справедливости» .....	200
Правосудие/справедливость .....	201
Этические принципы УЧР .....	202
Этические дилеммы .....	206
Нравственная роль службы УЧР .....	207
Ссылки .....	211
<b>Глава 15. Корпоративная социальная ответственность .....</b>	<b>213</b>
Введение .....	213
Определение корпоративной социальной ответственности .....	214
Определение стратегической КСО .....	215
Направления деятельности КСО .....	216
Основные причины, по которым организациям следует придерживаться принципов КСО .....	217
Противоположная точка зрения .....	218
Выгоды от следования принципам КСО .....	219

Основа разработки стратегии КСО.....	220
Ссылки.....	222

## **ЧАСТЬ IV**

### **Люди и организации**

<b>Глава 16. Организационное поведение.....</b>	<b>224</b>
Введение.....	224
Определение организационного поведения .....	225
Источники и применение теории организационного поведения .....	225
Как функционирует организация .....	226
Организационная культура .....	229
Определение организационной культуры .....	230
Организационный климат .....	235
Организационные процессы.....	236
Человеческие характеристики .....	239
Выводы для специалистов по УЧР .....	245
Ссылки.....	249
<b>Глава 17. Разработка организационной структуры, системы организации труда и определение должностных позиций.....</b>	<b>252</b>
Введение.....	253
Системы организации труда .....	254
Разработка организационной структуры.....	261
Определение должностных позиций .....	265
Развитие ролей .....	271
Ссылки.....	274
<b>Глава 18. Организационное развитие.....</b>	<b>275</b>
Введение.....	275
Определение организационного развития .....	276
Суть организационного развития.....	276
История организационного развития .....	277
Стратегия организационного развития .....	284
Организационная диагностика .....	285
Программы организационного развития .....	288
Организационное развитие: заключение.....	291
Ссылки.....	293

## ЧАСТЬ V

### Факторы, влияющие на поведение сотрудников

<b>Глава 19. Мотивация .....</b>	<b>298</b>
Введение .....	298
Значение мотивации .....	299
Виды мотивации .....	300
Теория мотивации .....	301
Инструментальная теория .....	301
Мотивация и удовлетворенность работой .....	314
Мотивация и деньги .....	316
Стратегии мотивации .....	317
Ссылки .....	319
<b>Глава 20. Приверженность .....</b>	<b>322</b>
Введение .....	322
Смысл организационной приверженности .....	323
Важность организационной приверженности .....	323
Приверженность и вовлеченность .....	325
Критическая оценка понятия приверженности .....	326
Факторы, влияющие на приверженность .....	328
Разработка стратегии приверженности .....	329
Ссылки .....	332
<b>Глава 21. Вовлеченность работников .....</b>	<b>334</b>
Введение .....	334
Смысл вовлеченности работников .....	335
Теория вовлеченности .....	336
Составляющие вовлеченности работников .....	337
Движущие силы вовлеченности работников .....	339
Что дает вовлеченность .....	341
Усиление вовлеченности работников .....	341
Усиление вовлеченности в работу .....	342
Усиление организационной вовлеченности .....	345
Выгорание .....	347
Измерение [уровня] вовлеченности .....	347
Ссылки .....	352

## ЧАСТЬ VI

### Обеспечение организации трудовыми ресурсами

<b>Глава 22. Стратегическое обеспечение организации трудовыми ресурсами .....</b>	<b>357</b>
Определение стратегического обеспечения организации трудовыми ресурсами .....	357
Подход стратегического УЧР к обеспечению организации трудовыми ресурсами .....	358
Бренд работодателя.....	360
Ценностное предложение работодателя .....	361
Ссылки.....	365
<b>Глава 23. Планирование человеческих ресурсов.....</b>	<b>366</b>
Введение.....	366
Определение планирования человеческих ресурсов.....	367
Сфера действия планирования человеческих ресурсов .....	368
Связь между планированием человеческих ресурсов и планированием бизнеса .....	368
Зачем надо планировать человеческие ресурсы .....	369
Проблемы планирования человеческих ресурсов .....	369
Систематическое планирование человеческих ресурсов.....	370
Подход к планированию человеческих ресурсов.....	376
Ссылки.....	379
<b>Глава 24. Набор и отбор персонала .....</b>	<b>380</b>
Введение.....	380
Процесс набора и отбора персонала.....	381
Определение требований.....	381
Привлечение кандидатов.....	383
Работа с резюме.....	395
Методы отбора .....	399
Предварительное предложение работы и получение рекомендаций .....	409
Проверка резюме .....	410
Окончательное предложение.....	411
Последующие мероприятия .....	411
Решение проблем подбора персонала .....	412
Ссылки.....	414

<b>Глава 25. Управление талантами.....</b>	<b>415</b>
Определение управления талантами .....	415
Процессы управления талантами .....	416
Кадровый резерв.....	417
Политика управления талантами .....	418
Стратегия управления талантами .....	420
Планирование человеческих ресурсов .....	421
Обеспечение организации человеческими ресурсами .....	421
Выявление талантов .....	422
Развитие талантов .....	424
Ссылки .....	431
<b>Глава 26. Вступление в должность и адаптация новых сотрудников .....</b>	<b>432</b>
Введение.....	432
Определение процедуры вступления в должность.....	433
Прием .....	433
Информация для новых сотрудников .....	434
Знакомство с рабочим местом .....	434
Вводное обучение на рабочем месте.....	435
Официальные вводные курсы.....	436
<b>Глава 27. Уход из организации .....</b>	<b>438</b>
Введение.....	438
Сокращение штатов.....	438
Увольнение .....	441
<b>Глава 28. Удержание работников.....</b>	<b>443</b>
Введение.....	443
Текущность кадров .....	444
Планирование удержания работников.....	448
Ссылки.....	454
<b>Глава 29. Решение проблем, связанных с невыходом сотрудника на работу .....</b>	<b>455</b>
Введение.....	455
Причины невыходов на работу .....	456
Политика по отношению к отсутствию на рабочем месте .....	457

Регистрация и измерение уровня невыходов на работу.....	458
Контроль краткосрочных невыходов на работу .....	459
Вопросы, связанные с длительным отсутствием на работе .....	459
Ссылки.....	462
<b>Глава 30. Вопросы кадрового многообразия и социальной интеграции сотрудников.....</b>	<b>463</b>
Введение.....	463
Значение вопросов многообразия кадрового состава, равенства возможностей и социальной интеграции .....	464
Суть вопросов кадрового многообразия и социальной интеграции.....	465
Как решать вопросы кадрового многообразия и социальной интеграции.....	466
Определение ценностей.....	467
Политика в области кадрового многообразия и социальной интеграции.....	467
Ссылки.....	472
<b>Глава 31. Вопросы гибкости в организации работы.....</b>	<b>473</b>
Введение.....	473
Гибкая фирма.....	474
Операционная гибкость .....	475
Другие формы гибкости в работе организации .....	478
Ссылки.....	480
<b>ЧАСТЬ VII</b>	
<b>Обучение и развитие</b>	
<b>Глава 32. Стратегическое обучение и развитие .....</b>	<b>484</b>
Введение.....	484
Определение стратегического обучения и развития.....	485
Цели стратегического обучения и развития.....	485
Философия обучения и развития .....	486
Экономическое обоснование обучения и развития.....	487
Влияние обучения и развития на эффективность работы.....	488
Стратегии организационного обучения.....	489
Стратегии индивидуального обучения.....	494
Ссылки.....	495

<b>Глава 33. Как люди учатся .....</b>	<b>497</b>
Введение .....	497
Основы обучения .....	498
Мотивация к обучению .....	498
Теория обучения .....	499
Уроки нейробиологии .....	499
Стили обучения .....	500
Выводы из теорий и концепций обучения .....	504
Ссылки .....	506
<b>Глава 34. Процесс обучения и развития.....</b>	<b>507</b>
Введение .....	507
Выявление потребности в обучении .....	508
Подходы к обучению и развитию .....	512
Обучение тому, как учиться .....	514
Оценка обучения .....	518
Ссылки .....	524
<b>Глава 35. Обучение на рабочем месте .....</b>	<b>525</b>
Введение .....	525
Суть обучения на рабочем месте .....	525
Улучшение обучения на рабочем месте .....	527
Как сделать обучение на рабочем месте эффективным .....	530
Ссылки .....	532
<b>Глава 36. Социальное обучение.....</b>	<b>533</b>
Суть и значение социального обучения .....	533
Ссылки .....	537
<b>Глава 37. Электронное обучение .....</b>	<b>538</b>
Определение электронного обучения .....	538
Применение электронного обучения.....	539
Преимущества и недостатки электронного обучения .....	539
Развитие электронного обучения .....	540
Ссылки .....	545
<b>Глава 38. Профессиональная подготовка/ обучение.....</b>	<b>546</b>
Введение: определение профессионального обучения .....	546
Типы профессионального обучения .....	547

Аргументы в пользу профессионального обучения.....	547
Систематическое профессиональное обучение .....	548
Проблема передачи знаний, получаемых в результате мероприятий по профессиональному обучению .....	549
Обучение «точно в срок» .....	550
Узконаправленная подготовка и переподготовка .....	550
Эффективные практики профессионального обучения.....	551
Учебный проект.....	551
Планирование и проведение обучающих мероприятий и программ....	551
Оценка результатов мероприятий по профессиональному обучению..	553
Ссылки.....	557
<b>Глава 39. Развитие лидерских и управленческих качеств.....</b>	<b>558</b>
Введение.....	558
Определение развития лидерских и управленческих качеств.....	559
Суть лидерских и управленческих качеств .....	559
Сравнение развития лидерских и управленческих качеств .....	561
Развитие лидерских качеств .....	562
Развитие управленческих качеств.....	564
Критерии развития лидерских и управленческих качеств .....	568
Ссылки.....	570
<b>Глава 40. Роль отдела обучения и развития .....</b>	<b>571</b>
Введение.....	571
Роль отдела обучения и развития .....	571
Роль специалиста отдела обучения и развития .....	573
Ссылки.....	577
<b>ЧАСТЬ VIII</b>	
<b>Управление эффективностью [организации]</b>	
<b>Глава 41. Основные принципы управления эффективностью .....</b>	<b>579</b>
Введение: определение управления эффективностью .....	579
Основы управления эффективностью .....	580
Цели управления эффективностью .....	582
Влияние управления эффективностью на показатели труда .....	583
Связи между управлением эффективностью и системами вознаграждения .....	587
Ссылки.....	588

<b>Глава 42. Процессы управления эффективностью .....</b>	<b>590</b>
Введение .....	590
Планирование производительности .....	592
Управление эффективностью в течение годового периода .....	593
Обзор производительности .....	593
Оценка производительности .....	595
Соглашение о целевой производительности и его пересмотр .....	599
Онлайновое управление эффективностью .....	600
«Метод 360 градусов» .....	601
Введение управления эффективностью .....	602
Проблемы управления эффективностью .....	603
Переосмысление управления эффективностью .....	606
Ссылки .....	609

## **ЧАСТЬ IX**

### **Вознаграждение**

<b>Глава 43. Управление вознаграждением .....</b>	<b>611</b>
Определение управления вознаграждением .....	611
Цели управления вознаграждением .....	612
Философия вознаграждения .....	612
Основополагающие принципы .....	613
Стратегия вознаграждения .....	614
Политики в области вознаграждения персонала .....	618
Система вознаграждения .....	623
Способы выражения признания и признательности .....	627
Дополнительные материальные льготы .....	627
Ссылки .....	630
<b>Глава 44. Ценообразование на рынке труда .....</b>	<b>631</b>
Определение рыночного ценообразования .....	631
Применение рыночного ценообразования .....	632
Приемлемость рыночного ценообразования .....	632
Понятие рыночной ставки .....	633
Анализ рыночной заработной ставки .....	633
<b>Глава 45. Оценка рабочей позиции .....</b>	<b>635</b>
Определение оценки рабочей позиции .....	635
Схемы аналитической оценки работы .....	635
Схемы неаналитической оценки рабочих позиций .....	637

<b>Глава 46. Структура категорий сотрудников и уровней оплаты.....</b>	<b>639</b>
Цель структурирования категорий сотрудников и уровней зарплаты.....	639
Структуры категорий сотрудников .....	640
Структуры зарплатных категорий .....	641
Основопологающие принципы .....	642
Критерии выбора .....	643
<b>Глава 47. Оплата в зависимости от результатов .....</b>	<b>645</b>
Оплата в зависимости от результатов.....	645
Оплата в зависимости от производительности .....	646
Оплата командной работы.....	653
Оплата за организационную эффективность .....	654
Ссылки.....	656
<b>Глава 48. Управление вознаграждением для особых групп работников.....</b>	<b>657</b>
Введение.....	657
Вознаграждение директоров и руководителей высшего звена .....	658
Управление вознаграждением для персонала, занимающегося продажами и обслуживанием клиентов .....	664
Оплата ручного труда.....	668
Ссылки.....	672
<b>Глава 49. Управление системой вознаграждения .....</b>	<b>674</b>
Контроль за вознаграждением .....	674
Пересмотры общих уровней оплаты.....	675
Пересмотры индивидуальных зарплат.....	676
Процедуры вознаграждения .....	678

## ЧАСТЬ X

### Отношения с наемными работниками

<b>Глава 50. Основы отношений с работниками .....</b>	<b>681</b>
Введение.....	681
Значение отношений с работниками .....	682
Политика отношений с работниками.....	683
Стратегии отношений с работниками .....	685
Климат в сфере отношений с работниками .....	686
Управление совместно с профсоюзами .....	688

Управление без участия профсоюзов .....	690
Ссылки .....	691
<b>Глава 51. Трудовые отношения .....</b>	<b>692</b>
Введение .....	692
Суть трудовых отношений .....	692
Теория процесса труда и трудовые отношения .....	694
Договоры о трудовых отношениях .....	695
Управление трудовыми отношениями .....	695
Установление атмосферы доверия .....	696
Ссылки .....	699
<b>Глава 52. Психологический контракт .....</b>	<b>700</b>
Введение .....	700
Определение психологического контракта .....	700
Значение психологического контракта .....	701
Психологический контракт и трудовые отношения .....	702
Выработка психологических контрактов .....	703
Проблема, связанная с психологическими контрактами .....	703
Разработка и сохранение позитивного психологического контракта .....	703
Ссылки .....	706
<b>Глава 53. Практика трудовых отношений .....</b>	<b>707</b>
Введение .....	707
Членство в профсоюзе .....	708
Признание профсоюза .....	708
Переговоры о заключении коллективных соглашений .....	709
Коллективные соглашения .....	710
Неформальные процессы в сфере отношений с работниками .....	714
Ссылки .....	716
<b>Глава 54. Голос работников .....</b>	<b>717</b>
Введение .....	717
Значение «права голоса» работников .....	717
Цели предоставления работникам «права голоса» .....	718
Уровни того, насколько важен голос работников в управлении организацией .....	718
Как голос работников может быть выражен .....	719
Ссылки .....	723

<b>Глава 55. Коммуникации с работниками .....</b>	<b>724</b>
Введение.....	724
Важность коммуникации с работниками.....	725
Что нужно сообщать.....	725
Подход к коммуникации .....	726
Методы коммуникации .....	726
Стратегия коммуникаций с работниками .....	729
Ссылки.....	730

## ЧАСТЬ XI

### Благополучие работников

<b>Глава 56. Практическое обеспечение благополучия работников .....</b>	<b>732</b>
Введение.....	732
Поводы для беспокойства.....	733
Рабочая среда.....	733
Поведение менеджеров .....	733
Баланс между работой и личной жизнью .....	734
Управление стрессом .....	735
Сексуальные домогательства.....	736
Грубое обращение .....	738
Индивидуальные услуги для работников.....	738
Услуги для рабочих коллективов .....	739
Ссылки.....	741
<b>Глава 57. Охрана труда и техника безопасности .....</b>	<b>742</b>
Введение.....	743
Управление охраной труда и техникой безопасности на рабочем месте.....	743
Политика охраны труда и техники безопасности .....	744
Проведение оценки рисков .....	745
Аудит (проверка) состояния дел в сферах охраны труда и техники безопасности.....	748
Инспекция по охране труда и технике безопасности .....	750
Профилактика несчастных случаев.....	751
Программы профилактики профессиональных заболеваний .....	752
Измерение эффективности охраны труда и техники безопасности ....	753
Информирование о необходимости улучшения практической работы по охране труда и технике безопасности.....	753

Профессиональное обучение охране труда и технике безопасности ...	755
Организация охраны труда и техники безопасности .....	755

## ЧАСТЬ XII

### Управление человеческими ресурсами в международном масштабе

<b>Глава 58. Общая схема управления человеческими ресурсами в международном масштабе .....</b>	<b>762</b>
Введение .....	762
Международная арена .....	763
Международные стратегии УЧР .....	764
Контекстуальные факторы .....	765
Конвергенция и дивергенция .....	767
Ссылки .....	777
<b>Глава 59. Практика управления человеческими ресурсами в международном масштабе .....</b>	<b>779</b>
Введение .....	779
Кадровое планирование .....	780
Обеспечение трудовыми ресурсами .....	781
Управление талантами в международной организации .....	784
Управление эффективностью в международном масштабе .....	788
Управление вознаграждением .....	793
Работа в условиях мультикультурализма .....	799
Роль службы персонала международной компании .....	800
Ссылки .....	803
<b>Глава 60. Управление экспатриантами .....</b>	<b>805</b>
Введение .....	805
Зачем используют экспатриантов? .....	806
Окупаемость инвестиций в командируемых специалистов .....	806
Процесс управления экспатриантами .....	807
Политика поиска ресурсов .....	808
Политика подбора и отбора .....	810
Программы подготовки .....	812
Адаптация и поддержка .....	812
Управление карьерой .....	814
Управление эффективностью работы экспатриантов .....	814

Политика оплаты и надбавок .....	816
Ссылки .....	820

### ЧАСТЬ XIII

#### Практические методы УЧР

<b>Глава 61. Информационные системы УЧР .....</b>	<b>823</b>
Введение .....	823
Аргументы в пользу внедрения HRIS .....	824
Функции HRIS .....	824
Особенности HRIS .....	825
Достижения e-УЧР .....	828
Ссылки .....	829
<b>Глава 62. Трудовое законодательство .....</b>	<b>830</b>
Введение .....	830
Цели трудового законодательства .....	831
Как достигаются эти цели? .....	833
Как трудовое право воплощается в жизнь? .....	842
УЧР и трудовое право .....	844
Ссылки .....	848

### ЧАСТЬ XIV

#### Навыки в сфере ЧР

<b>Глава 63. Навыки стратегического УЧР .....</b>	<b>851</b>
Введение .....	851
Стратегическая роль специалиста по УЧР .....	851
Необходимые стратегические навыки .....	852
Стратегические действия и навыки специалистов по УЧР в определении CIPD .....	852
10 вещей, которые нужно делать, если вы хотите быть стратегом .....	854
Ссылки .....	855
<b>Глава 64. Деловые навыки .....</b>	<b>856</b>
Введение .....	857
Деловые навыки .....	858
Финансовые компетенции .....	858
Бизнес-модели .....	864
Ссылки .....	869

<b>Глава 65. Навыки решения проблем.....</b>	<b>870</b>
Введение.....	870
Решение проблемы.....	870
12 шагов к решению проблемы.....	872
Ссылки.....	874
<b>Глава 66. Аналитические и критические навыки.....</b>	<b>875</b>
Введение.....	875
Менеджмент на основе фактических данных.....	875
Аналитические навыки.....	877
Логическая аргументация.....	878
Критическая оценка.....	880
Проверка предложений.....	880
Выбор и обоснование исходных аргументов.....	882
Ссылки.....	883
<b>Глава 67. Исследовательские навыки.....</b>	<b>884</b>
Введение.....	884
Суть исследования.....	885
Программы планирования и проведения исследований.....	886
Методология исследования.....	888
Методы сбора данных.....	889
Процессы, задействованные в исследовании.....	895
Ссылки.....	899
<b>Глава 68. Навыки в области статистических методов.....</b>	<b>900</b>
Введение.....	901
Применение статистики.....	901
Частота.....	901
Измерение основной тенденции.....	902
Измерение разброса данных.....	902
Корреляция.....	903
Регрессия.....	903
Причинно-следственная связь.....	904
Критерии достоверности.....	905
Проверка гипотез.....	905
<b>Глава 69. Навыки проведения собеседований с соискателями.....</b>	<b>907</b>
Введение.....	907
Навыки проведения собеседований с соискателями.....	908

Подготовка к собеседованию.....	910
Планирование интервью.....	912
Методики опроса .....	915
Выработка заключения .....	922
Что нужно и чего нельзя делать на отборочном собеседовании.....	924
Ссылки.....	926
<b>Глава 70. Анализ должности, роли и навыков и моделирование компетенций.....</b>	<b>927</b>
Введение.....	928
Определения .....	928
Анализ должностной позиции .....	931
Должностные инструкции .....	934
Анализ ролей и ролевые профили .....	936
Анализ навыков.....	939
Моделирование компетенций .....	942
Ссылки.....	951
<b>Глава 71. Навыки обучения и развития .....</b>	<b>952</b>
Введение.....	952
Коучинг.....	952
Наставничество.....	954
Производственный инструктаж .....	955
Ссылки.....	958
<b>Глава 72. Навыки ведения переговоров .....</b>	<b>959</b>
Введение.....	959
Процесс ведения переговоров .....	960
Этапы переговоров .....	960
Навыки ведения переговоров .....	964
<b>Глава 73. Руководство изменениями и содействие им.....</b>	<b>966</b>
Введение.....	966
Роль службы УЧР в руководстве изменениями и содействии им .....	966
Процесс изменений.....	969
Модели изменений .....	970
Сопrotивление переменам .....	973
Роль агентов изменений .....	976
Ссылки.....	979

<b>Глава 74. Лидерские качества .....</b>	<b>981</b>
Введение .....	981
Смысл лидерства .....	982
Теории лидерства .....	982
Какие действия присущи лидерам .....	983
Стили лидерства .....	984
Типы лидеров .....	985
Качества хорошего лидера.....	989
Эффективное руководство.....	990
Ссылки .....	992
<b>Глава 75. Навыки по оказанию влияния .....</b>	<b>994</b>
Введение .....	994
Как убеждать людей.....	994
Изложение аргументов.....	996
Подготовка технико-экономического обоснования.....	997
Оказание содействия (фасилитация).....	999
Координация дискуссии .....	1000
<b>Глава 76. Решение проблем работников.....</b>	<b>1002</b>
Введение.....	1002
Дисциплинарные вопросы .....	1002
Невыходы на работу .....	1005
Как справиться с несоблюдением графика работы .....	1007
Как справиться с негативным поведением .....	1007
Решение проблемы невыполнения рабочих норм .....	1011
<b>Глава 77. Ведение тяжелых разговоров .....</b>	<b>1015</b>
<b>Глава 78. Управление конфликтами .....</b>	<b>1016</b>
Введение.....	1016
Разрешение межгруппового конфликта .....	1017
Управление межличностным конфликтом.....	1018
Разрешение конфликта между членами команды.....	1020
Ссылки.....	1022
<b>Глава 79. Политические навыки .....</b>	<b>1023</b>
Введение.....	1023
Типичные политические методы .....	1024

---

Использование политических средств для решения поставленных задач.....	1025
Политическая чувствительность .....	1025
Опасности политических игр .....	1026
Как справиться с политическими интригами в организации .....	1026
Ссылки.....	1028
<b>Глава 80. Исследование вопросов бизнеса с точки зрения специалиста по ЧР.....</b>	<b>1029</b>
Введение.....	1029
Выявление проблем бизнеса .....	1030
Выявление влияния человеческого фактора .....	1032
Критический анализ соответствующих политик и практических методик УЧР.....	1033
Проведение исследования или участие в нем .....	1034
Анализ количественной и качественной информации .....	1037
Формулировка выводов .....	1037
Подготовка экономического обоснования.....	1038
Ссылки.....	1039