МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» 06 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФОРМИРОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Направление подготовки	39.03.01 Социология
Направленность (профиль) программы	Социология управления
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н. проф. Спивак В.А.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1.ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3.ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4.ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5.СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6.ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9.РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10.ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ..... 10
11.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 11

1.ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:
овладение ключевыми методологическими и методическими компетенциями современного социолога в решении проблем установлении уровня лояльности персонала организации и определяющих его факторов, а также разработки научно обоснованных рекомендаций по повышению уровня лояльности.

2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Формирование лояльности персонала» относится к дисциплинам по выбору в части, формируемой участниками образовательных отношений.

3.ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-6. Способен самостоятельно или под руководством реализовывать и распространять результаты социологических проектов	ПК-6.3. Применяет результаты проведенных в организации социологических исследований для разработки программ развития и лояльности персонала	***Знать:*** методологию и методики диагностики социологических проблем, разработки программ социологических исследований, подготовки, проведения и интерпретации результатов социологического исследования, разработки рекомендаций по внедрению результатов исследования**.** ***Уметь:*** осуществлять диагностику уровня и факторов лояльности работников организации, в том числе по методологии проведения социологического исследования, разрабатывать научно обоснованные рекомендации по повышению лояльности персонала организации. ***Владеть:*** навыками проведения социологических исследований, методами установления текущего состояния лояльности персонала организации и его факторов, разработки программ усиления лояльности работников.

4.ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.
Форма промежуточной аттестации: зачет, 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1.Теория и области проявления лояльности.	3	3	-	14
Тема 2. Внешние факторы формирования лояльности работника.	3	3	-	15
Тема 3. Внутренние факторы лояльности работника.	4	3	-	15
Тема 4. Индикаторы лояльности работников и их восприятие качества трудовой жизни.	4	4	-	15
Тема 5. Инструменты исследования и управления лояльностью.	4	3		15
Всего по дисциплине:	**18**	**16**		**74**

5.СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1.Теория и области проявления лояльности.
Теория лояльности работников организации. Лояльность как вид трудового поведения. Факторы усиления внимания к лояльности работников со стороны руководства организаций. Объекты и субъекты отношений по поводу лояльности. Понятие лояльности. Системный подход к пониманию лояльности. Множество видов и причин лояльности и нелояльности работников и организаций. Множество типологий лояльности. Удовлетворенность трудом, отношение к труду как области проявления лояльности. Отношение к руководству. Отношение к организации. Отношение к клиентам.

Тема 2. Внешние факторы формирования лояльности работника.
Внешние факторы лояльности: политические, экономические, социокультурные, технические. Приоритеты элементов взаимной оценки в сознании работников и организаций. Престиж организации, бренд как фактор лояльности. Факторы организации как области проявления лояльного и нелояльного поведения. Организационные факторы и специфика их восприятия разными сотрудниками. Ожидания организации по отношению к поведению сотрудников.

Тема 3. Внутренние факторы лояльности работника.
Направленность личности. Ожидания работника. Бренд работника. Виды

трудового поведения. Лояльное трудовое поведение: признаки, основания, факторы. Фактор справедливости в формировании лояльности. Нелояльное поведение. Девиантное и манипулятивное поведение как проявление нелояльности. Угрозы проявления нелояльности и риски для организации. Типология поведения в ситуациях конфликта Томаса, потенциально нелояльные формы поведения в конфликте и формы поведения, способствующие формированию нелояльности. Условия, стимулы поиска компромисса.

Тема 4. Индикаторы лояльности работников и их восприятие качества трудовой жизни.

Индикаторы лояльности и их проявление в мотивации, вербальном общении, отношении к труду, чувстве гордости своим трудом, организацией, группой и др. объектами лояльности. Качество трудовой жизни как система и совокупность факторов трудового поведения. Современные и традиционные факторы КТЖ, субъективная оценка, восприятие и ранжирование работниками и организацией значимости факторов и элементов КТЖ. Вовлеченность как фактор обоюдной лояльности при проведении изменений в организации.

Тема 5. Инструменты исследования и управления лояльностью.

Определение специфики и уровней лояльности как социологическое исследование. Локальные методы тестирования лояльности. Исследование, мониторинг и повышение уровня лояльности как функция службы управления персоналом. Входной контроль лояльности на стадии отбора персонала. Специфика лояльности представителей разных поколений. Влияние модели управления организацией на аспекты лояльности персонала. Лояльность в высоко технологичных гибких командах. Система управления лояльностью и специфика ее элементов, целей, методов.

6.ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/Семинарские занятия/ Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/Наименование оценочного средства
1	*2*	*3*
Тема 1.	Теория и области проявления лояльности.	Практические занятия/ Тематические дискуссии
Тема 2.	Внешние факторы формирования лояльности работника.	Практические занятия/ Тематические дискуссии
Тема 3.	Внутренние факторы лояльности работника.	Практические занятия/ презентации, контрольная работа
Тема 4.	Индикаторы лояльности работников и их восприятие качества трудовой жизни.	Практические занятия/ Групповой проект
Тема 5.	Инструменты исследования и управления лояльностью.	Семинар/Разработка программы социологического исследования лояльности персонала и рекомендаций по укреплению лояльности ра-

		ботников

7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1,2,3,4,5	Подготовка к практическим занятиям по дисциплине
3	Подготовка к контрольной точке №1 Подготовка к презентации методов и практики исследования профессиональных и личностных качеств работника, способствующих и препятствующих его лояльному поведению в организации
4	Подготовка к контрольной точке №2 Исследование состояния элементов качества трудовой жизни в организации и разработка предложений по актуализации их состава и содержания. Подготовка к презентации результатов исследования и дискуссии по совершенствованию КТЖ и вовлеченности персонала.
5	Разработка программы социологического исследования лояльности персонала организации и рекомендаций по ее укреплению. Презентация программы социологического исследования.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1, обеспечен методическими материалами.

8.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Формирование лояльности персонала» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- тематические дискуссии (темы № 1-5)
- защита проекта программы социологического исследования (тема 5)
- презентации (тема № 3 и 5);
- творческое задание (тема № 4);
- решение ситуационных задач (тема № 3)
- тестирование (все темы).

В процессе изучения дисциплины используются следующие активные методы обучения:

Защита проектов. Выбор проекта определяется целями и содержанием обучения. В обучении на основе проектной деятельности необходимо придерживаться последовательности: подготовка сюжета ситуации; формулировка вопросов-заданий; групповая работа над изучением ситуации; групповая дискуссия; беседа с подведением итогов и принятием решения. В процессе подготовки к практическому занятию в форме защиты проектов студенты за 2 недели до занятия получают задание на решение тематической задачи, оформление которого осуществляется в форме презентации. На практическом занятии студенты представляют презентации своих проектов. Время на представление проекта и его обсуждение отводится до 15 минут

Презентации - документ или комплект документов, предназначенный для представления проекта, продукта и т.п. Цель презентации — донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме. Презентация может представлять собой сочетание текста, гипертекстовых ссылок, компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда (но не обязательно всё вместе), которые организованы в единую среду. Кроме того, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации.

Творческое задание – Данные задания содержат больший или меньший элемент неизвестности и имеют, как правило, несколько подходов. Данный вид заданий дает возможность найти свое собственное «правильное» решение. Выполнение творческих заданий требуют от обучающегося воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода: подборка примеров из практики; подборка материала по определенной проблеме и т.п. Важно, чтобы обучающийся научился структурировать, анализировать, сопоставлять материал, а также сравнить изложение изучаемой темы разных авторов, и обосновать свои предложения о наиболее целесообразной форме представления материала.

Тематическая дискуссия - обсуждение спорного вопроса, проблемы. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Самостоятельная подготовка к дискуссии по заранее определенной теме носит исследовательский характер.

Решение ситуационных задач – это метод обучения, с помощью которого у студентов формируются навыки решения конкретных управленческих ситуаций. Упражняясь, студенты должны усвоить принципы, закономерности, правила, процедуру, средства и способы решения проблем. Поэтому преподаватель должен хорошо знать содержание профессиональной деятельности студентов. Он должен заранее определить круг решаемых задач, чтобы они были типовыми для всех участников конкретной обучаемой группы. Практические задачи должны охватывать широкий круг вопросов, с которыми, так или иначе, будет соприкасаться в будущем специались в своей профессиональной деятельности. Решение задачи – это работа поисковая, творческая, граничащая с исследовательской. Она может быть простой и решаться на протяжении одного занятия (или его части) или сложной, предполагающей работу в течение нескольких дней.

Тесты – это достаточно краткие, стандартизированные или не стандартизированные пробы, испытания, позволяющие за сравнительно короткие промежутки времени оценить преподавателями и студентами результативность познавательной деятельности обучающихся, т.е. оценить степень и качество достижения каждым студентом целей обучения.

9.РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Спивак, В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика : Учебник / Спивак В. А. — Элек-	основная	-	ЭБС Юрайт. .

трон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 460 .— (Бакалавр. Академический курс)			
Спивак, В.А. Лидерство : Учебник / Спивак В. А. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 301 .— (Бакалавр. Академический курс)	основная	-	ЭБС Юрайт.
Асадов, А.Н. Управление конфликтами в организации : учебное пособие / А.Н.Асадов ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра упр. персоналом .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 103 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	дополнительная	25	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Исаев, В.В. Организация работы команды проекта : Учебное пособие .— Санкт-Петербург : Бизнес-пресса, 2006 (СПб) .— 359 с.	дополнительная	98	-
Спивак, В.А. Лидерство. Практикум : Учебное пособие / Спивак В. А. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 361 .— (Бакалавр. Академический курс) .	дополнительная	-	ЭБС Юрайт.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа груп-

повых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 624 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 28 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 7 Профессиональная (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2013 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1(freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А

10.ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).