

Л.А. Чурсіна

Ю.В. Березовський

Г.А. Тіхосова

СЕРТИФІКАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ



Л.А. Чурсіна,
Ю.В. Березовський,
Г.А. Тіхосова

СЕРТИФІКАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів*

Київ
ТОВ «Видавництво Ліра-К»
2012

УДК 658:06.066
ББК 65.9(4Укр)290-2я73
С - 32
ISBN 978-966-2609-17-2

*Рекомендовано Міністерством освіти
і науки, молоді та спорту України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів
(1.4/18-Г-2925 від 09.01.09).*

Чурсіна Л.А., Березовський Ю.В., Тіхосова Г.А.

С - 32 Сертифікація персоналу: навч. посіб. / Л.А. Чурсіна,
Ю.В. Березовський, Г.А. Тіхосова. - Київ: Ліра-К, 2012. - 316 с.

Рецензенти:

Момот Олександр Іванович доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри управління якістю Донецького національного
технічного університету, академік АЕН України;

Лопушинський Іван Петрович доктор наук з державного управління,
професор, завідувач кафедри державного управління і місцевого
самоврядування Херсонського національного технічного
університету, заслужений працівник освіти України.

Навчальний посібник максимально адаптований до вимог програми курсу. Розглядаються теоретичні основи управління персоналом, організації роботи з персоналом, місце персоналу в системі управління якістю, атестації, сертифікації та оцінки якості персоналу з урахуванням вітчизняного й зарубіжного досвіду. Особлива увага приділена ефективності управління персоналом та соціально-психологічним аспектам впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 в організаційних структурах України.

Посібник може бути корисним для студентів і працівників наукових та навчальних закладів, аспірантів, викладачів і фахівців, які працюють над різними аспектами проблем якості, а також для інженерно-технічних працівників промисловості, діяльність яких пов'язана з питаннями управління та сертифікації персоналу.

ББК 65.9(4Укр)290-2я73

ISBN 978-966-2609-17-2

© Чурсіна Л.А., 2012
© Березовський Ю.В., 2012
© Тіхосова Г.А., 2012
© ТОВ «Видавництво Ліра-К»

- ЗМІСТ ~

Вступ.....	7
------------	---

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

Розділ 1. Історія управління персоналом.....	10
1.1. Поняття, склад і структура персоналу.....	10
1.2. Склад і структура персоналу.....	13
1.3. Виникнення та розвиток людських ресурсів, історія розвитку кадрових служб.....	18
1.4. Зарубіжний досвід управління персоналом.....	20
1.5. Історія розвитку кадрових служб.....	25
1.6. Від управління персоналом до управління людськими ресурсами.....	28
1.7. Теорія людського капіталу.....	36
Розділ 2. Кадрова політика підприємств.....	39
2.1. Сутність і завдання кадрової політики.....	39
2.2. Напрями кадрової політики.....	46
2.3. Оцінка вибору кадрової політики.....	48
Розділ 3. Персонал у системі управління якістю.....	50
3.1. Персонал як суб'єкт і об'єкт управління.....	50
3.2. Соціальна структура персоналу.....	52
3.3. Структури системи управління якістю.....	55
3.4. Загальні вимоги до системи управління якістю.....	58
3.5. Відповідальність вищого керівництва в системі управління якістю.....	60
3.6. Ресурси в системі управління якістю.....	62
3.7. Персонал у системі управління якістю.....	64

3.8. Підготовка персоналу в системі якості.....	67
3.9. Стимулювання та мотивація персоналу в системі якості.....	71
3.10. Соціально-психологічні аспекти впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 в організаціях України.....	79
3.11. Ухвалення рішення про впровадження стандартів.....	80
3.12. Зміни у ставленні до управління якістю.....	82
3.13. Участь у роботі з якості всього персоналу організації.....	83
3.14. Необхідність документування системи якості.....	84
3.15. Поступове введення серйозних змін, викликаних впровадженням стандартів ДСТУ ISO 9000.....	85
3.16. Впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000.....	85
3.17. Організація навчання персоналу методам управління якістю.....	88
Розділ 4. Організація роботи з персоналом.....	90
4.1. Сутність, цілі, завдання та принципи кадрового планування в організації.....	90
4.2. Методи визначення потреб персоналу.....	96
4.3. Види планів з питань персоналу.....	99
4.4. Організація та джерела залучення персоналу.....	101
4.5. Джерела залучення персоналу.....	103
4.6. Методи підбору персоналу, їх характеристика.....	109
4.7. Оптимізація чисельності персоналу.....	116
4.8. Кадровий аудит.....	119
4.9. Організація професійно-кваліфікаційного просування виробничого персоналу.....	121
4.10. Підготовка й формування резерву керівників.....	124
4.11. Нормативно-правова база управління персоналом.....	128
4.12. Ресурсне забезпечення служб персоналу.....	128

Розділ 5. Сертифікація персоналу.....	137
5.1. Мета, об'єкти та порядок проведення сертифікації персоналу.....	137
5.2. Етапи проведення сертифікації персоналу.....	149
5.3. Структура процесів сертифікації персоналу.....	149
5.4. Інспекційний контроль за сертифікованим об'єктом.....	150
Розділ 6. Атестація персоналу.....	156
6.1. Поняття та завдання атестації персоналу.....	156
6.2. Об'єкти та показники атестації.....	159
6.3. Організація та методи атестації.....	162
6.4. Етапи проведення атестації.....	166
Розділ 7. Оцінка персоналу.....	169
7.1. Сутність і завдання оцінки персоналу.....	169
7.2. Принципи та процедури проведення оцінки персоналу.....	173
7.3. Методи оцінки персоналу.....	180
7.4. Визначення індивідуальної вартості працівника.....	184
7.5. Оцінка якості роботи з наймання на роботу.....	187
7.6. Критерії відбору та оцінка персоналу під час сертифікації...	191
7.7. Порядок та етапи проведення атестації менеджерів і спеціалістів.....	195
7.X. Атестація персоналу методом побудови ділового портрета ...	203
7.9. Досвід зарубіжних підприємств з питань оцінки персоналу...	207

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Практичне заняття № 1. Склад і структура персоналу.....	214
Практичне заняття № 2. Методи визначення кількісного складу персоналу.....	242

Зміст

Практичне заняття № 3. Оцінка якості роботи керівників, спеціалістів та інших працівників.....	261
Практичне заняття № 4. Бальна оцінка якості роботи персоналу.....	290
Практичне заняття № 5. Експертне оцінювання кадрового персоналу та його резерву при проведенні атестації і сертифікації.....	302
Література.....	312