|  |  |
| --- | --- |
|  | **Автономная некоммерческая организация**  **«КАЛИНИНГРАДСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»** |

**Василенко Наталья Александровна**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Автономная некоммерческая организация**  **«КАЛИНИНГРАДСКИЙ БИЗНЕС-КОЛЛЕДЖ»** |

**Комплект контрольно-оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**«Управление персоналом»**

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)

по специальности 101101 Гостиничный сервис

*(базовая подготовка)*

Калининград

2015

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине разработан на основе ФГОС СПО по специальности 101101 Гостиничный сервис (базовая подготовка) и программы учебной дисциплины.

**Организация-разработчик**: Автономная некоммерческая организация «Калининградский бизнес-колледж»

**Разработчик:** Василенко Н.А., преподаватель кафедры права

**Рецензенты:**

Суховершина В.С. – зав. кафедрой экономики и банковского дела АНО «Калининградский бизнес-колледж»

Щербакова О.Ю., преподаватель БФУ им. Канта

КОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры права.

Протокол № *10* от «*27»июня 2014г.*

Утвержден Методическим советом Автономной некоммерческой организации «Калининградский бизнес-колледж.

Протокол № 01 от «29»августа 2015г.

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебный год** | **Изменение** | **Дата внесения изменения** | **Подпись лица, внесшего изменение** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**1. Общие положения**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины «Управление персоналом».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен ***уметь***:

|  |  |
| --- | --- |
| У 1 | организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала гостиницы |
| У 2 | оформлять заявку на подбор персонала и проводить собеседование с кандидатами на вакантную должность |
| У 3 | оформлять и разрабатывать должностные инструкции на основе типовых |
| У 4 | организовывать процесс адаптации новых сотрудников |
| У 5 | определять потребности в обучении и организовывать повышение квалификации обслуживающего и технического персонала |
| У 6 | применять методы оценки персонала |
| У 7 | применять способы предотвращения межличностных конфликтов |
| У 8 | разрабатывать стратегию собственной карьеры |

***знать***:

|  |  |
| --- | --- |
| З 1 | современную кадровую политику |
| З 2 | систему управления персоналом |
| З 3 | методы управления персоналом |
| З 4 | стратегии деловой карьеры |
| З 5 | классификацию конфликтов, методы предотвращения и управления конфликтами |
| З 6 | правила делового этикета |

***общие компетенции****:*

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 6 | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности |

***профессиональные компетенции:***

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 1 | Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации |
| ПК 2 | Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой. |
| ПК 3 | Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников. |
| ПК 4 | Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы |
| ПК 5 | Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы |

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме **дифференцированного зачета**.

КОС разработан в соответствии с:

* основной профессиональной образовательной программой по специальности СПО 101101 «Гостиничный сервис»
* программой учебной дисциплины «Управление персоналом».

**2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам), видам контроля представлены в таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент учебной дисциплины** | **Формы и методы контроля** | | | | | |
| **Оперативный контроль** | | **Рубежный контроль** | | **Промежуточная аттестация** | |
| **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК (или ее части), У, З** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК (или ее части), У, З** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, ПК (или ее части), У, З** |
| **Раздел 1.**  **Система работы с персоналом** |  |  |  |  |  |  |
| Тема 1.1  Персонал как система | Практическое занятие №1  ВСР №1 | ОК 2  ОК 4  З 2 |  |  |  |  |
| Тема 1.2  Кадровая политика | Практическая работа №2  ВСР №2 | ОК 2  ОК 4  ПК 2  У 3  З 1 |  |  |  |  |
| Тема 1.3  Подбор и отбор персонала | Практическое занятие №3  ВСР №3 | ОК 2  ОК 4  ОК 6  ПК 1  У 2 |  |  |  |  |
| Тема 1.4  Адаптация персонала | ВСР №4 | ОК 2  ОК 4  ПК 3  У 4 |  |  |  |  |
| Тема 1.5.  Расстановка персонала | ВСР №5 | ОК 2  ОК 8  З 4  У 8 |  |  |  |  |
| Тема 1.6 Обучение персонала | Практическое занятие №4  ВСР №6 | **ОК 2**  **ОК 4**  **ПК 4**  **У 5**  **З 2** |  |  |  |  |
| Тема 1.7.  Оценка персонала | Практическое занятие №5  ВСР №7 | ОК 2  ОК 3  ОК 4  ОК 5  ПК 5  У 6  З 2 |  |  |  |  |
| **Раздел 2.**  **Мотивация, оплата и эффективность** |  |  |  |  |  |  |
| Тема 2.1  Мотивация и потребности | ВСР № 8 | **ОК 2**  **ОК 4**  **ОК 8**  **З 2** |  |  |  |  |
| Тема 2.2  Методы управления | ВСР №9 | ОК 2  ОК 4  З 3 |  |  |  |  |
| Тема 2.3  Корпоративная культура | ВСР №10 | ОК 2  ОК 3  ОК 4  З 2 |  |  |  |  |
| Тема 2.4  Коммуникации и этикет | Практическое занятие №6  ВСР №11 | ОК 2  ОК 4  ОК 6  У 7  З 5  З 6 |  |  |  |  |
| **Раздел 3.**  **Маркетинг персонала** |  |  |  |  |  |  |
| Тема 3.1.  Цели и задачи маркетинг персонала | ВСР №12 | ОК 1  ОК 4  З 2  У 1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **ДЗ** | У 1 – У 8  З 1 – З 6  ОК 1 – ОК 9  ПК 1 – ПК 5 |

11

2.2. Подготовка и защита портфолио – не предусмотрено.

**3. Оценка освоения учебной дисциплины**

**3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат знания и умения, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине «Управление персоналом» и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль освоения студентами программного материала учебной дисциплины имеет следующие виды: *оперативный.*

**Оперативный контроль** проводится с целью объективной оценки качества освоения программы учебной дисциплины, а также стимулирования учебной работы студентов, мониторинга результатов образовательной деятельности, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебно-воспитательного процесса.

Оперативный контроль проводится на любом из видов учебных занятий.

Формы оперативного контроля:

* практическое занятие,
* тестирование,
* опрос,
* деловые игры,
* выполнение заданий по самостоятельной работе

Дифференцированный зачетпроводится по окончании изучения дисциплины.

В системе оценки знаний и умений используются следующие критерии:

**«Отлично»** – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

**«Хорошо»** – если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

**«Удовлетворительно»** – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

**«Неудовлетворительно»** – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

**3.2. Типовые задания для оценивания умений и знаний по дисциплине**

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Материалы контроля** | **Приложение №** |
| Итоговый тест | Приложение 1 |
| Методические указания по выполнению самостоятельной работы студентов | УМК дисциплины |
| Методические указания по выполнению практических работ | УМК дисциплины |

**4. Контрольно-оценочные средства для итоговой аттестации**

**по учебной дисциплине**

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование рейтинговой системы оценивания и проведение дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет сдается в форме теста.

**Приложение 1**

**Итоговый тест**

1.Управление персоналом – это:

а) управление знаниями, целями и поведением персонала

б) достижение целей организации

в) подбор и отбор персонала

2. Расстановка персонала – это:

а) назначение на должность в организации в соответствии с требованиями руководителя;

б) назначение на основании результатов тестирования;

в) распределение наличных работников по рабочим местам и подразделениям в соответствии со способностями работников и потребностями организации;

г) назначение по принципу длительности стажа работы в данной организации.

3. Управление программой адаптации имеет последствия:

а) быстрый выход на уровень рентабельности работника

б) уменьшение количества ошибок

в) улучшение планирования карьеры работников

г) рациональное использование рабочего времени.

4. Составляющие процесса планирования человеческих ресурсов – это:

а) цели организации

б) структура организации

в) бизнес-план

г) задачи управления.

5.В комплекс мероприятий по адаптации входит:

а) знакомство сотрудника с будущими коллегами по работе и компанией

б) работа с наставником

в) обучение в учебном центре

г) разработка должностной инструкции и других нормативных документов

д) знакомство с работой фирм-конкурентов

6. Цели процесса адаптации:

а) снижение текучести кадров

б) ускорение процесса вхождения в должность нового работника

в) повышение квалификации работника

г) повышение заработной платы работника

7. Решение о проведении обучения сотрудника принимается

а) руководителем подразделения

б) самим сотрудником

в) руководителем организации

г) менеджером по персоналу

8. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):  
а) административные  
б) экономические  
в) статистические  
г) социально-психологические  
д) стимулирования.

9. К видам первоначального обучения относится:

а) обучение продукту, услуге, ассортименту

б) обучение деловым навыкам

в) повышение квалификации

г) стажировка

10. Целью обучения является

а) удовлетворение потребностей подразделения в повышении квалификации сотрудников

б) увеличение эффективности предприятия в целом

в) оба ответа верны

11. Принципы расстановки персонала:

а) единоначалия и ответственности

б) комплексности и оперативности

в) соответствия и перспективности

г) мотивации и лидерства.

12. Формы обучения, которые используются для повышения квалификации специалистов *(укажите несколько вариантов ответа)*

а) семинары

б) лекции

в) стажировка

г) коучинг

13. На предприятии обучение проводится обязательно по

а) вопросам охраны труда и техники безопасности

б) иностранному языку

в) работе на персональном компьютере

14. К преимуществам внутренних источников найма относят (выбрать правильные ответы):  
а) низкие затраты на адаптацию персонала;  
б) появление новых идей, использование новых технологий

в) появление новых импульсов для развития  
г) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.

15. Перечислите этапы, входящие в цикл управления персоналом:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16. В соответствии с классификацией персонал подразделяется на:

а) производственный и управленческий

б) технический и обслуживающий

в) основной и вспомогательный

г) руководителей и специалистов

17. В состав функций службы персонала организации входит

а) планирование и развитие персонала

б) организация охраны труда и техники безопасности

в) анализ уровня и причин производственного брака

г) формирование организационной структуры

18. К основным направлениям кадровой политики организации относят

а) подбор и отбор персонала

б) планирование и маркетинг персонала

в) развитие структуры управления предприятием

г) оценка персонала

19. К основным функциям кадрового менеджмента относится

а) планирование

б) организация

в) мотивация

г) контроль

д) все ответы верны

20. Ротация кадров – это:

а) расстановка кадров с учетом физических и умственных способностей работника

б) деятельность, направленная на развитие навыков и умений работника

в) процесс перевода работников с одной работы на другую

г) путь к повышению эффективности труда.

21. Адаптационный лист для нового сотрудника готовится

а) самим сотрудником

б) линейным руководителем или менеджером по персоналу

в) руководителем организации

22. Под текучестью персонала (при необходимости указать несколько) следует понимать:  
а) все виды увольнений из организации

б) увольнения по собственному желанию и инициативе администрации   
в) увольнения по сокращению штатов и инициативе администрации  
г) увольнение по собственному желанию и по сокращению штатов.

23. Оценка персонала – это

а) комплекс мероприятий, позволяющих определить, насколько сотрудник обладает навыками и знаниями, необходимыми ему для решения производственных задач

б) процесс определения пригодности сотрудника требованиям, предъявляемым к должности, которую он занимает

в) аттестация персонала

24. Структура системы мотивации включает

а) материальную часть

б) социальную часть

в) нематериальную часть

г) компенсационную часть

25.  Типы организационной культуры:

а) предпринимательская

б) рыночная

в) семейная

г) все ответы верны

26. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):  
а) административные  
б) экономические  
в) статистические  
г) социально-психологические  
д) стимулирования.

27. Специалисты классифицируются на

а) функциональных специалистов

б) инженеров

в) технических специалистов

г) все ответы верны

28. Процесс подбора персонала НЕ включает:

а) анализ и планирование потребности в персонале

б) формулирование требований к должности

в) оценку кандидатов на вакансию

г) мотивацию кандидатов.

29. Этапы цикла корпоративного обучения:

а) анализ потребностей в обучении; разработка учебной программы; проведение обучения

б) анализ потребностей в обучении; разработка учебной программы; оценка результатов обучения

в) анализ потребностей в обучении; проведение обучения; оценка результатов обучения

г) анализ потребностей в обучении; планирование обучения; разработка учебной программы; проведение обучения; оценка результатов обучения

30. К преимуществам внешних источников найма относят (выбрать правильные ответы):  
а) низкие затраты на адаптацию персонала  
б) появление новых идей, использование новых технологий

в) появление новых импульсов для развития  
г) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом.

31. Методы, наиболее эффективные для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе):

а) инструктаж

б) деловые игры

в) ротация

г) лекция

д) разбор конкретных ситуаций

32. Карьера – это:

а) индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека

б) продвижение на более высокую ступень структуры организационной иерархии

в) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти

33. Разработка положений, должностных инструкций относится к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методам управления.  
а) административным  
б) экономическим  
в) социально-психологическим.

34. Корпоративная культура – это

а) нормы, правила, традиции, сложившиеся исторически или намеренно созданные в организации

б) культура организации

в) микроклимат, царящий в коллективе

г) взаимодействие между сотрудниками в коллективе

35. Эффективность адаптационных мероприятий оценивается по

а) уровню удовлетворенности работника

б) результатам сравнения результатов работы со средними показателями эффективности работы данного подразделения

в) анализу взаимоотношений работника с коллегами

г) все ответы верны

36. Обучение персонала – это:

а) профессионально-техническая подготовка персонала

б) развитие интеллектуального уровня работников, приобретение ими профессиональных знаний

в) подготовка квалифицированного работника, ориентированного на поиск и улучшение рабочей ситуации

г) это процесс изменения поведения, в котором переплетаются интеллектуальный, психологический и физиологический аспекты

37. Оценка персонала в организации используется при решении вопросов

а) о соответствии занимаемой должности

б) о направлении на обучение

в) об увольнении работника за нарушения трудовой дисциплины

38. В состав функций службы персонала организации входит

а) планирование и развитие персонала

б) организация охраны труда и техники безопасности

в) анализ уровня и причин производственного брака

г) формирование организационной структуры

39. Система работы с персоналом состоит из \_\_\_\_\_\_ взаимосвязанных подсистем

а) 5

б) 6

в) 3

40. Власть, построенная на силе личных качеств или способности лидера, является

а) харизматической

б) экспертной

в) диктаторской

г) принудительной

41. Ротация кадров – это:

а) расстановка кадров с учетом физических и умственных способностей работника

б) деятельность, направленная на развитие навыков и умений работника

в) процесс перевода работников с одной работы на другую

г) путь к повышению эффективности труда.

42. Процесс подбора новых сотрудников в организации включает следующие этапы:

а) анализ и планирование потребности в персонале

б) формулирование требований к должности

в) определение алгоритма подбора персонала

г) оценка кандидатов на вакансию

д) отбор из числа кандидатов подходящего работника

е) планирование карьеры сотрудника.

Укажите, какой этап здесь лишний.

43. Основные льготы, используемые для мотивации сотрудников

а) горячее питание сотрудников

б) оплата мобильного телефона

в) медицинское страхование

г) все ответы верны

44. Налаженная система профессионального продвижения персонала в организации сокращает текучесть кадров:

а) да

б) иногда

в) нет

45. Мотивация – это

а) способ управления трудовым поведением, состоящий в целенаправленном воздействии на поведение персонала

б) совокупность внешних и внутренних движущих сил, побуждающих осуществлять деятельность, направленную на достижение цели

в) прием воздействия на персонал

46. Выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого, формального закрепления в организационной структуре, например выполнение роли руководителя временной целевой группы, есть проявление внутриорганизационной карьеры:  
а) горизонтального типа   
б) вертикального типа  
в) центростремительного типа.

47. К элементам корпоративной культуры относятся:

а) выпуск корпоративной газеты или журнала

б) создание корпоративного кодекса

в) ценный подарок

г) все ответы верны

48. Кадровая политика – это:

а) разработка планов приема и увольнения сотрудников по итогам производства за предыдущий период

б) стратегия работы с персоналом, объединяющая различные элементы и формы кадровой работы

в) прогноз численности персонала на следующий год

г) хозяйственная деятельность, обеспечивающая эффективность и производительность труда.

49. Виды адаптации:

а) ознакомительный

б) психофизиологический

в) квалификационный

г) экономический.

50. Ответственность за адаптацию возлагается на:

а) коллег

б) директора организации

в) отдел персонала

г) линейных менеджеров

51. Формы обучения, которые используются для повышения квалификации специалистов *(укажите несколько вариантов ответа)*

а) семинары

б) лекции

в) стажировка

г) коучинг

52. Косвенный характер управленческого воздействия имеют методы (при необходимости указать несколько):  
а) административные  
б) экономические  
в) социально-психологические

53. Назовите методы сбора информации при отборе персонала:

а) аналогий, нормативов

б) контрольных вопросов и главных компонент

в) интервью, наблюдений

г) анкетирование, тестирование.

54. Внешними источниками набора персонала являются:

а) рекомендации работников организации

б) бывшие работники

в) профессиональные клубы, СМИ, кадровые агентства, Интернет, образовательные организации.

55. Процесс подбора персонала – это:

а) заполнение новых вакансий и должностей

б) политика организации в отношении подбора персонала

в) технологическая процедура, включающая планирование персонала и его оценку

г) анализ структуры внешних и внутренних источников.

56. Главную цель кадровой службы в организации можно сформулировать как

а) повышение производительности труда и эффективности использования рабочего времени в организации

б) обеспечение квалифицированными кадрами, организация их эффективного использования, профессионального и социального развития

в) повышение степени удовлетворенности в труде у сотрудников организации

г) совершенствование процесса стимулирования трудовой деятельности у сотрудников организации

57. Решение о приеме кандидата на работу принимает

а) менеджер службы персонала

б) линейный руководитель

в) директор предприятия (организации).

58. Цель мотивации

а) повышение эффективности работы персонала

б) снижение текучести кадров

в) снижение травматизма

г) повышение лояльности сотрудников

59. Цели при постановке должны отвечать требованиям

а) SMART

б) SWOT

в) ГОСТ

60. Результаты оценки персонала используются для:

а) определения соответствия сотрудника занимаемой должности

б) формирования кадрового резерва

в) для принятия решения об увольнении за несоответствие занимаемой должности

г) все ответы верны

61. Маркетинг персонала - это:  
а) вид управленческой деятельности, направленный на определение и покрытие потребности в персонале  
б) такая поведенческая культура, в которой имиджевые регуляторы осмысливаются персоналом как общественная необходимость  
в) анализ ситуации на рынке труда для регулирования потребности в специалистах дефицитных специальностей

62. Эффективность адаптационных мероприятий оценивается по:

а) уровню удовлетворенности работника

б) результатам сравнения результатов работы со средними показателями эффективности работы данного подразделения

в) анализу взаимоотношений работника с коллегами

г) все ответы верны

63. Стандартизированная форма изложения содержания работы на конкретном рабочем месте в определенное время является:  
а) должностной инструкцией   
б) оценочным листом сотрудника   
в) листом интервьюера  
г) анкетой работника.

64. Развитие персонала - это:  
а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач  
б) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах   
в) обеспечение эффективной управленческой структуры и менеджеров для достижения организационных целей.

65. Установите соответствие между понятиями «авторитет», «власть», «лидерство» и их сущностью

1. авторитет

2. власть

3. лидерство

А) использование непринужденных форм воздействия на людей для их мотивации к достижению целей организации

В) влияние индивидуума, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе

С) способность и возможность оказывать воздействие на деятельность, поведение людей с помощью воли, права, насилия.

66. Система мотивации в компании неэффективна, если:

а) повышается производительность труда работников

б) показатели стимулирования не увязаны с целями организации

в) снижается текучесть кадров

67. Причинами высвобождения работников в организации являются (при необходимости указать несколько):  
а) перемещения работников внутри организации  
б) текучесть кадров  
в) повышение технического уровня производства   
г) изменение объемов производства

68. Виды карьеры:

а) динамичной и статичной

б) вертикальной и горизонтальной

в) оба ответа верны

69. Конфликт – это:

а) отсутствие согласия между 2-я и более сторонами

б) столкновение разных точек зрения

в) столкновение двух противоречивых, противоположных мнений, мировоззрений, убеждений, позиций

70. Стратегия поведения в конфликтной ситуации:

а) приспособление

б) избегание

в) компромисс

г) соперничество

д) сотрудничество

е) все ответы верны

ж) все ответы неверны