



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Корпоративная культура и управление персоналом сервисного
предприятия» для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавра) направленность Социально-культурный сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 № 1169).

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22»____04____2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент



подпись
« 22 » ____ 04 ____ 2024 г.

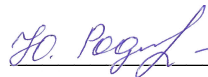
И.о. зав. кафедрой



подпись
« 22 » ____ 04 ____ 2024 г.

Согласовано

Директор МБУК «Дубенцовский СДК» ст. Дубенцовская



подпись
« 22 » ____ 04 ____ 2024 г.

Директор ООО «Бонжур»



подпись
« 22 » ____ 04 ____ 2024 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ 20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД»_____А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ 20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД»_____А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ 20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД»_____А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20_ 20_учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__»_____20__г. № _____

И.о. зав. кафедрой «СКС и ГД»_____А.А. Морозова
«__»_____20__г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-2: Готовность к информационно-аналитической и организационно-административной поддержке деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ПК-2	Знает	Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Л., П.р., С.р	1.1-1.12	Вопросы к зачету, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачёту; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2.
	Умеет	Понимать методы разработки и использования типовых технологических процессов				
	Владет	Навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, учитывая требования потребителей				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерии оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество

подготовки рефератов и презентаций по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно; 41-60 – удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель.

Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	<i>Количество баллов</i>	
	<i>1 блок</i>	<i>2 блок</i>
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	5	5
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:	15	25
- устный опрос (УО, Д, С)	5	5
- практические задания (ПЗ)	10	20
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно»

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в задании для промежуточного контроля, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в задании для промежуточного контроля, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;
- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.),

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Формы промежуточного контроля. Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Корпоративный кодекс организации и характеристики его основных элементов
2. Ценности, манеры и привычки организации
3. Процедуры создания корпоративной культуры и способы ее освоения на предприятиях.
4. Кадровая политика в корпоративной культуре
5. Современная система взглядов на корпоративную культуру
6. Взаимосвязь между стратегией развития организации и выбранной ею кадровой политикой.
7. Ценности и нормы корпоративной культуры
8. Современная система взглядов на корпоративную культуру
9. Объективная основа изменения организации и управления фирмой, основанной на философии корпоративной культуры
10. Сравнительная характеристика элементов корпоративной культуры организации
11. Корпоративная культура как комплексные системные взаимосвязи прогрессивных методов, приемов и средств управления
12. Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок на деятельность предприятия
13. Формирование морального – психологического климата и стиля взаимоотношений в трудовом коллективе
14. Модель корпоративной культуры Э.Шейна
15. Модель корпоративной культуры Ф. Фарриса и Р. Морана
16. Субкультуры в организации
17. Основные инструменты диагностики корпоративной культуры
18. Влияние корпоративной культуры на управление персоналом

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену

1. Корпоративная культура. Различные подходы к определению понятия «корпоративная культура».
2. Сущность корпоративной культуры. Значение для формирования коллектива.
3. Роль персонала в формировании корпоративной культуры.
4. Типы корпоративной культуры. Различные подходы к классификации.
5. Уровни корпоративной культуры. Характеристика уровней корпоративной культуры.
6. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры. Их характеристика
7. Требования к организационной структуре. Горизонтальные и вертикальные структуры
8. Управленческое решение.
9. Морально-психологический климат как показатель уровня корпоративной культуры
10. Влияние имиджа и репутации организации на ее корпоративную культуру.
11. Понятие «управление», «руководство». Управленческая структура социально-культурного сервиса
12. Роль корпоративных ценностей в управлении персоналом
13. Характеристика методов управления
14. Кадровая политика организации – основа формирования стратегии управления персоналом
15. Подбор и подготовка кадров на предприятиях индустрии гостеприимства. Требования к персоналу.
16. Профессиональный стандарт. Аттестация кадров. Наставничество. Повышение квалификации.
17. Основные этапы формирования и развития корпоративной культуры организации
18. Особенности организационной культуры и персонал.
19. Перспективные пути и подходы для формирования и развития корпоративной культуры персонала организации.
20. Роль и место корпоративной культуры в системе управления человеческими ресурсами компании
21. Теории мотивации.
22. Этические нормы взаимодействия. Этические нормы взаимоотношений по горизонтали и вертикали.
23. Корпоративная культура и трудовая мотиваци
24. Принципы мотивации и методы мотивации.
25. Методы поощрения и наказания.
26. Виды мотивации.

27. Мотивация достижений и мотивация избегания неудач
28. Принципы формирования корпоративной системы мотивации в организации.
29. Методология и методы исследования корпоративной культуры.
30. Основные методы изучения корпоративной культуры.
31. Практические технологии диагностики и формирования корпоративной культуры.
32. Характеристика причины сопротивления персонала организации нормам и требованиям организационной культуры.
33. Корпоративная культура и удовлетворенность трудом персонала.
34. Корпоративный кодекс фирмы и характеристика его основных элементов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания

по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом
сервисного предприятия»

1. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Текучесть кадров небольшая, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители полразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров ведет только кадровый учет. Кроме того руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности.
2. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.
3. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Директор-харизматичный лидер, решения принимает быстро и, как правило, единолично. Решения обсуждать не привык, считает, что остальным они и так понятны. Имеет четкое представление о стратегии предприятия, но остальным не сообщает, даже ближайшее окружение смутно представляет перспективы развития. Директору часто не хватает времени на решение текущих вопросов, что приводит к хаотичному управлению.
4. Ритуалы – социально регулируемая, коллективно осуществляемая последовательность действий, которая ведет к символическому изменению ситуации. Привести примеры ритуалов, происходящих в вашем учебном заведении
5. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации Ресторан «Балаган»
6. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации: Ресторан «Гинза»

7. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Мини-отель «Уют»
8. Сформулируйте миссию и ключевые ценности данной организации. Ресторан домашней кухни «Обжорка»
9. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют?
10. Одним из наиболее важных ритуалов сети предприятий общественного питания Чай №1 является проведение ежегодных встреч –награждений лучших сотрудников и партнеров сети. Все приглашенные одеты в вечерние туалеты, придающие мероприятию особый шик. Главное -награждение «кричащими» подарками. Это могут быть золотые и бриллиантовые украшения, меховые изделия и даже автомобили.
11. Какие ценности можно выявить из следующих корпоративных мифов и традиций ? Предположите, какой тип организационной культуры по К. Куину они олицетворяют?
Центр загородного отдыха «Волна» не похож на все подобные типичные базы отдыха. Прилегающая территория оборудована спортивной площадкой, беговой дорожкой, комнатой для занятий йогой, бассейном, шикарной танцевальной площадкой и т.д. Все это сооружено для того чтобы не только гости, но и персонал, сотрудники могли полноценно отдыхать.
12. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: аниматор
13. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: портье
14. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: шеф.повар
15. Укажите источники поиска и сбора информации от кандидатах на следующие должности: бармен
16. Напишите текст объявления о вакансии на должность администратора, учитывая концепцию предприятия питания
17. Напишите текст объявления о вакансии на должность официанта, учитывая концепцию предприятия питания.
18. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении:
В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении другие распорядительные документы не составляются. Нет Положений о структурных подразделениях, должностные инструкции. Положения о системе мотивации, подбора и др. Все вопросы решаются в рабочем порядке. Сроки (если они устанавливаются) постоянно нарушаются.

19. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких либо систематических пересмотров заработной платы не бывает. Зарплату могут повысить если потребовать.

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены все практические задания, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса»



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет Технологии и менеджмент
Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

Б И Л Е Т № 1
на 201_/201_ учебный год

дисциплина Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия

1. Корпоративная культура как комплексные системные взаимосвязи прогрессивных методов, приемов и средств управления
2. Социально-психологический климат организации
3. Изучите описание организации и выявите проблемные области в управлении: Текучесть кадров небольшая, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители полразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров ведет только кадровый учет. Кроме того руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности.

Зав. кафедрой _____
Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата _____

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Корпоративная культура и управление персоналом сервисного
предприятия»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-2	Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Не предусмотрен	Вопросы к зачету № 1-40	Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов	Не предусмотрен	Вопросы к УО, Д.	Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса с учетом требований потребителей.	Не предусмотрен	Вопросы к зачету № 1-40

Примечание

* берется из РПД

** сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.

Карта тестовых заданий

Компетенция ПК-2. Готовность к информационно-аналитической и организационно-административной поддержке деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

Индикатор ПК-2.3 Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

Дисциплина Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1 Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

А) планирование;

Б) прогнозирование;

В) составление отчетов.

2 Управленческий персонал включает:

А) вспомогательных рабочих;

Б) младший обслуживающий персонал;

В) руководителей, специалистов.

3 Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

А) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

Б) найма рабочих на предприятие;

В) отбора персонала для занимания определенной должности.

4 Миссия и стратегия, цели и средства относятся к:

А) проблемам внешней адаптации;

Б) проблемам внутренней интеграции;

В) проблемам выживания.

5 Функции управления персоналом представляют собой:

А) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;

Б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;

В) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации.

6 Потенциал специалиста – это:

А) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;

Б) здоровье человека;

В) способность человека производить продукцию.

Средне – сложные (2 уровень)

7 Профессиограмма - это:

А) перечень прав и обязанностей работников;

Б) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку;

В) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции.

8 Какой раздел не содержит должностная инструкция?

А) "Общие положения";

Б) "Должностные обязанности";

В) "Выводы".

9 При какой корпоративной культуре полномочия и ответственность определяются позицией в иерархии:

А) авторитарной культуре;

Б) бюрократической культуре;

В) культуре, ориентированной на человека.

10 Какая корпоративная культура характеризуется централизацией власти, четкой структурой соподчинения:

А) авторитарная культура;

Б) культура, ориентированная на задачу;

В) культура, ориентированная на человека.

11 На каком из уровней проявления корпоративной культуры появляется чувство «мы» по отношению к сотрудникам других подразделений:

А) на уровне личности;

Б) на уровне группы;

В) на уровне организации.

12 Конфликтная ситуация - это:

А) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;

Б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

В) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

13 Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

А) приспособление, уступчивость;

Б) уклонение;

В) противоборство, конкуренция.

14 Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:

А) школа научного управления;

Б) классическая школа или школа административного управления;

В) школа человеческих отношений.

15 Организационная (корпоративная) культура – это:

А) ведомственная культура;

Б) проявление технологии организаторской деятельности;

В) общее понимание членами организации ожидаемого поведения.

16 Перечислите, что обеспечивает корпоративная культура организации.

А) формирование морально-этических ценностей и установок жизнедеятельности корпорации;

Б) упрочнение связей (социальное партнерство) работников с руководством корпорации;

В) высокую мобильность, обогащение, социальную защиту тех, кто в ней работает;

Г) все выше перечисленное.

17 Культура (в широком смысле слова) – это:

А) совокупность достижений человечества в производственном, общественном и умственном отношении;

Б) разведение, выращивание какого-нибудь растения или животного;

В) разводимое растение, а также бактерии, выращенные в лаборатории.

18 Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

А) теория нужд А. Маслоу;

Б) теория ожидания В. Врума;

В) теория двух факторов Ф. Гецберга.

19 Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказания и что его долг подчиняться им:

А) власть, основанная на принуждении;

Б) эталонная власть;

В) законная власть.

20 Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах:

А) аттестация;

Б) дискриминация;

В) авторизация.

21 Формами существования и проявления организационной культуры являются:

А) организация общения между сотрудниками с разным статусом;

Б) организация досуга сотрудников;

В) организация обучения сотрудников.

22 Организационная культура соответствует:

- А) стратегии организации;**
- Б) менеджменту организации;
- В) проектированию организации.

Сложные (3 уровень)

23 Очень дружественное место работы, где у людей масса общего характеризует:

- А) клановую культуру;**
- Б) адхократическую культуру;
- В) рыночную культуру.

24 Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

- А) на определение стратегического курса развития предприятия;
- Б) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- В) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.**

25 Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- А) вкладывание средств в производство;
- Б) расходы на повышение квалификации персонала;**
- В) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1А, 2Б, 3В)

- | | | |
|---|---|---------------------|
| 1 | Какая из функций корпоративной культуры позволяет сотруднику реализовать в рамках корпоративной культуры такие личностные мотивы как склонность к анализу и научным исследованиям | А) познавательная |
| 2 | Какая из функций корпоративной культуры является мощным стимулом к росту производительности | Б) мотивирующая |
| 3 | Какая из функций корпоративной культуры заключается в достижении общего согласия на основе объединяющего действия важнейших элементов культуры, роста сплоченности коллектива | В) стабилизационная |

27 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|--|----------------------------|
| 1 | Какая из функций корпоративной культуры помогает организации выжить в условиях конкурентной борьбы | А) нормативно-регулирующая |
| | | Б) инновационная |

- 2 Какая из функций корпоративной культуры ведет к идентификации сотрудников себя с организацией

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|--|------------------------|
| 1 | Благодаря какой функции корпоративной культуры усиливается вовлеченность каждого работника в дела организации | А) ценносто-образующая |
| 2 | Назначение какой функции корпоративной культуры заключается в формировании у людей взглядов и отношений к смыслу жизни | Б) коммуникационная |

29 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Продукты материального производства; практическая деятельность людей; отношение к материальным ценностям прошлого. | А) материальная культура |
| 2 | Традиции, обычаи, образы и нормы поведения; образование, просвещение, воспитание; духовные, нравственные, эстетические, религиозные ценности | Б) духовная культура |

30 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- | | | |
|---|--|----------------------|
| 1 | Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежат бюрократические принципы | А) культура Аполлона |
| 2 | Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит приоритет личной власти | Б) культура Зевса |

31 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Совокупность основных функций и направлений кадровой работы. | А) организационный подход к управлению персоналом |
| 2 | Совокупность функциональных служб, выполняющих функции по управлению персоналом | Б) функциональный подход к управлению персоналом |

32 Установите соответствие:

(1А, 2Б, 3Б)

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| 1 | Самообследование, интервьюирование, беседа, активное наблюдение в течение рабочего дня, моментные наблюдения, фотография рабочего дня, анкетирование, изучение документов, | А) Методы обследования (сбор данных) |
| | | Б) Методы |

- функционально-стоимостной анализ
- 2 Системный анализ, экономический анализ, декомпозиции, последовательной подстановки, сравнений, динамический, структуризации целей, экспертно-аналитический, нормативный, параметрический, моделирования, функционально-стоимостной анализ
 - 3 Обучение, переподготовка и повышение квалификации аппарата управления, привлечение общественных организаций, функционально-стоимостной анализ

внедрения

В) Методы анализа

33 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1 Воздействие, обуславливающее динамику психических состояний индивида (обозначаемую как реакция) и относящееся к ней как причина к следствию
- 2 Побудительная причина поведения и действий человека: возникающая под воздействием его потребностей и интересов; представляющая собой образ желаемого человеком блага.

А) стимул

Б) мотив

34 Установите соответствие:

0

1(1А, 2В, 3Б, 4Г, 5Д)

- 1 «Прав тот, кто сильнее»
- 2 «Давайте решим это вместе»
- 3 «Оставьте меня в покое»
- 4 «Только после вас»
- 5 «Давайте пойдем друг другу навстречу»

А) соревнование

Б) уход от конфликта

В) сотрудничество

Г) уступчивость

Д) компромисс

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1В, 2А)

- 1 Заранее спланированные и подготовленные, часто театрализованные зрелища, в которых концентрируются различные проявления корпоративной культуры
- 2 Упорядоченная система действий, объединяющая основные ценности любой организации

А) ритуалы

Б) церемонии

В) обряды

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Процесс ознакомления работника с новой организацией и изменения его поведения в соответствии с требованиями и правилами организационной культуры новой организации называется _____ (**адаптация, адаптацией**)

37 Комплекс управленческих (организационных, экономических, правовых) мероприятий, обеспечивающих соответствие количественных и качественных характеристик персонала и направленности его трудового поведения целям и задачам организации – это _____ (**управление персоналом**)

38 Система принятых в организации и разделяемых ее работниками ценностей, убеждений, принципов, норм поведения называется _____ (**организационная культура, организационной культурой**)

39 Умение быстро адаптироваться к внутренним и внешним изменениям называется _____ (**гибкость, гибкостью**)

40 _____ – часть организационной культуры; включает нормы и правила ведения бизнеса, деловую этику, деловой этикет, деловые коммуникации (**деловая культура**)

41 Группа людей, имеющих высокую квалификацию в определенной области, преданных общей цели деятельности, для достижения которой они действуют сообща, взаимно согласовывая свою работу называется _____ (**команда, командой**)

42 Определение квалификации, уровня знаний и умений человека — отзыв, характеристика называется _____ (**аттестация, аттестацией**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 _____ - группа сотрудников организации, обладающих способностями и потенциалом к управленческой деятельности, сформированная в результате отбора для дальнейшей систематической целевой подготовки (**кадровый резерв**)

44 _____ - общая последовательность этапов развития работника в организации, динамика положения и активности личности в трудовой деятельности (**карьера**)

45 Установки и поведение, заключающиеся в соблюдении существующих правил, норм, предписаний, а так же выполнении своих обязанностей по отношению к другим даже при несогласии с ними называются _____ (**лояльность, лояльностью**)

46 Наличие незанятого рабочего места, должности, на которую может быть принят

новый работник – это _____ (**вакансия**)

47 _____ — трудоспособные граждане, не имеющие работы и заработка, зарегистрированные в службе занятости в целях поиска подходящей работы и готовые приступить к ней (**безработные**)

48 Метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего называется _____ (**прогнозирование, прогнозированием**)

49 Цель деятельности организации, ориентированная на будущее называется _____ (**миссия, миссией**)

50 Процесс получения оценки, включающий подготовку к оценке, выбор предмета, объекта и субъекта оценка, а также способов получения, интерпретации и использования полученных данных называется _____ (**оценивание, оцениванием**)

51 Боязнь и отторжение незнакомых и непривычных представлений в чужой культуре, агрессивное отношение к ним – это _____ (**ксенофобия**)

52 Система социально-трудовых отношений по поводу соблюдения правил поведения в процессе коллективного труда называется _____ (**дисциплина, дисциплиной**)

53 Человек, обладающий способностью вести за собой называется _____ (**лидер, лидером**)

54 Вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные и стимулирующие выплаты – это _____ (**заработная плата**)

55 Формирование у работника совокупности внутренних побуждений, обусловленных взаимодействием индивидуальных интересов и внешних воздействий называется _____ (**мотивацией, мотивация**)

56 _____ — часть интеллектуального капитала, которая включает процедуры, технологии, системы управления, техническое и программное обеспечение, патенты, бренды, культуру организации, отношения с клиентами (**организационный капитал**)

57 Служебное место, связанное с исполнением определенных служебных обязанностей и с определенной ответственностью называется _____ (**должностью, должностью**)

58 Процесс адаптации личности к организационному окружению называется _____ (**социализация, социализацией**)

59 Комплексный план, предназначенный для осуществления миссии и целей организации, разрабатываемый на длительную перспективу – это _____ (**стратегия**)

60 _____ — способы, которые используются членами коллектива для передачи и получения сообщений (**коммуникации**)

61 _____ – предрасположенность людей оценивать условия своей культуры как предпочтительные; убеждение, что культурные ценности и обычаи своей страны превосходят все другие ценности (**этноцентризм**)

62 Деятельность субъекта, фирмы, направленная на достижение наилучших способов достижения целей организации – это _____ (**менеджмент**)

63 _____ методы – методы, которые имеют прямой характер воздействия – любой регламентирующий или административный акт подлежит обязательному исполнению (**административные**)

64 _____ – это периодически проводимая экспертиза состояния дел в части управления персоналом, включающая систему мероприятий по сбору информации, ее анализу и оценке на этой основе эффективности деятельности организации, использования потенциала и регулирования социально-трудовых отношений (**аудит персонала**)

65 _____ — совокупность правил и норм, целей и представлений, которые определяют направление и содержание работы с персоналом (**кадровая политика**)

66 Обладание знаниями, опытом, способностями и информацией в конкретной области профессиональной или научной деятельности – это _____ (**компетентность**)

Сложные (3 уровень)

67 Способы осуществления управленческих действий на персонал для достижения целей управления производством называются _____ (**методы управления, методами управления**)

68 _____ – это разработка целей, показателей и заданий по развитию социальных процессов и разработка основных средств их организации (**социальное планирование**)

69 Стимул – это внешнее воздействие на человека, целью которого является направление его деятельности, поведения в организации – это _____ (**стимул**)

70 _____ – способ воздействия на персонал на основе использования экономических законов и категорий (**экономические методы**)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ПК-2. Готовность к информационно-аналитической и организационно-административной поддержке деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса			
Индикатор	ПК-2.3 Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса			
Дисциплина	Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ПК-2. Готовность к информационно-аналитической и организационно-административной поддержке деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса		
Индикатор	ПК-2.3 Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса		
Дисциплина	Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1 Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала? А) планирование; Б) прогнозирование; В) составление отчетов. 2 Управленческий персонал включает: А) вспомогательных	26 Установите соответствие: 1 Какая из функций корпоративной культуры позволяет сотруднику реализовать в рамках корпоративной культуры такие личностные мотивы как склонность к анализу и научным исследованиям Б) мотивирующая	36 Процесс ознакомления работника с новой организацией и изменения его поведения в соответствии с требованиями и правилами организационной культуры новой

	рабочих; Б) младший обслуживающий персонал; В) руководителей, специалистов. 3 Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью: А) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия; Б) найма рабочих на предприятие; В) отбора персонала для занимаемая определенной должности. 4 Миссия и стратегия, цели и средства относятся к: А) проблемам внешней адаптации; Б) проблемам внутренней интеграции; В) проблемам выживания. 5 Функции управления персоналом представляют собой: А) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия; Б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия; В) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации.	В) стабилизационная 2 Какая из функций корпоративной культуры является мощным стимулом к росту производительности 3 Какая из функций корпоративной культуры заключается в достижении общего согласия на основе объединяющего действия важнейших элементов культуры, роста сплоченности коллектива 27 Установите соответствие: 1 Какая из функций корпоративной культуры помогает организации выжить в условиях конкурентной борьбы 2 Какая из функций корпоративной культуры ведет к идентификации сотрудником себя с организацией А) нормативно-регулирующая Б) инновационная	организации называется — 37 Комплекс управленческих (организационных, экономических, правовых) мероприятий, обеспечивающих соответствие количественных и качественных характеристик персонала и направленности его трудового поведения целям и задачам организации – это — 38 Система принятых в организации и разделяемых ее работниками ценностей, убеждений, принципов, норм поведения называется — 39 Умение быстро адаптироваться к внутренним и внешним изменениям называется — 40 — часть организационной культуры; включает нормы и правила ведения бизнеса, деловую этику, деловой этикет, деловые коммуникации 41 Группа людей, имеющих высокую квалификацию в определенной области, преданных общей цели деятельности, для достижения которой они действуют сообща, взаимно согласовывая свою работу называется —
--	---	--	--

			42 Определение квалификации, уровня знаний и умений человека — отзыв, характеристика называется _____
1.1.2	6 Потенциал специалиста – это: А) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей; Б) здоровье человека; В) способность человека производить продукцию. 7 Профессиограмма - это: А) перечень прав и обязанностей работников; Б) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку; В) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции. 8 Какой раздел не содержит должностная инструкция? А) "Общие положения"; Б) "Должностные обязанности"; В) "Выводы". 9 При какой корпоративной культуре полномочия и ответственность определяются позицией в иерархии: А) авторитарной культуре; Б) бюрократической культуре; В) культуре, ориентированной на человека. 10 Какая корпоративная культура характеризуется централизацией власти, четкой структурой соподчинения: А) авторитарная культура; Б) культура, ориентированная на	28 Установите соответствие: 1 Благодаря какой функции корпоративной культуры усиливается вовлеченность каждого работника в дела организации 2 Назначение какой функции корпоративной культуры заключается в формировании у людей взглядов и отношений к смыслу жизни А) ценностно-образующая Б) коммуникационная 29 Установите соответствие: 1 Продукты материального производства; практическая деятельность людей; отношение к материальным ценностям прошлого. 2 Традиции, обычаи, образы и нормы поведения; образование, просвещение, воспитание; духовные, нравственные, эстетические, религиозные ценности А) материальная культура Б) духовная культура 30 Установите соответствие: 1 Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежат бюрократические принципы 2 Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит приоритет личной власти А) культура Аполлона Б) культура Зевса 31 Установите соответствие: 1 Совокупность основных функций и направлений кадровой работы. 2 Совокупность функциональных служб, выполняющих функции по управлению персоналом	43 _____ - группа сотрудников организации, обладающих способностями и потенциалом к управленческой деятельности, сформированная в результате отбора для дальнейшей систематической целевой подготовки 44 _____ - _____ общая последовательность этапов развития работника в организации, динамика положения и активности личности в трудовой деятельности 45 Установки и поведение, заключающиеся в соблюдении существующих правил, норм, предписаний, а так же выполнении своих обязанностей по отношению к другим даже при несогласии с ними называются 46 Наличие незанятого рабочего места, должности, на которую может быть принят новый работник — это _____ 47 _____ — _____ трудоспособные граждане, не имеющие работы и заработка, зарегистрированные в службе занятости в целях поиска подходящей работы и готовые приступить к ней 48 Метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего называется _____ 49 Цель деятельности

	задачу; В) культура, ориентированная на человека. 11 На каком из уровней проявления корпоративной культуры появляется чувство «мы» по отношению к сотрудникам других подразделений: А) на уровне личности; Б) на уровне группы; В) на уровне организации. 12 Конфликтная ситуация - это: А) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями; Б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации; В) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов. 13 Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это: А) приспособление, уступчивость; Б) уклонение; В) противоборство, конкуренция. 14 Целью какой школы было создание универсальных принципов управления: А) школа научного управления; Б) классическая школа или школа административного управления; В) школа человеческих отношений. 15 Организационная	А) организационный подход к управлению персоналом Б) функциональный подход к управлению персоналом 32 Установите соответствие: 1 Самообследование, интервьюирование, беседа, активное наблюдение в течение рабочего дня, моментные наблюдения, фотография рабочего дня, анкетирование, изучение документов, функционально-стоимостной анализ 2 Системный анализ, экономический анализ, декомпозиции, последовательной подстановки, сравнений, динамический, структуризации целей, экспертно-аналитический, нормативный, параметрический, моделирования, функционально-стоимостной анализ 3 Обучение, переподготовка и повышение квалификации аппарата управления, привлечение общественных организаций, функционально-стоимостной анализ А) Методы обследования (сбор данных) Б) Методы внедрения В) Методы анализа 33 Установите соответствие: 1 Воздействие, обуславливающее динамику психических состояний индивида (обозначаемую как реакция) и относящееся к ней как причина к следствию 2 Побудительная причина поведения и действий человека: возникающая под воздействием его потребностей и интересов; представляющая собой образ желаемого человеком блага. А) стимул Б) мотив	организации, ориентированная на будущее называется 50 Процесс получения оценки, включающий подготовку к оценке, выбор предмета, объекта и субъекта оценка, а также способов получения, интерпретации и использования полученных данных называется 51 Боязнь и отторжение незнакомых и непривычных представлений в чужой культуре, агрессивное отношение к ним – это 52 Система социально-трудовых отношений по поводу соблюдения правил поведения в процессе коллективного труда называется 53 Человек, обладающий способностью вести за собой называется 54 Вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные и стимулирующие выплаты – это 55 Формирование у работника совокупности внутренних побуждений, обусловленных взаимодействием индивидуальных интересов и внешних воздействий называется 56 – часть интеллектуального капитала, которая включает процедуры, технологии, системы управления, техническое и программное обеспечение, патенты, бренды, культуру организации, отношения с клиентами 57 Служебное место,
--	---	---	--

	(корпоративная) культура – это: А) ведомственная культура; Б) проявление технологии организаторской деятельности; В) общее понимание членами организации ожидаемого поведения. 16 Перечислите, что обеспечивает корпоративная культура организации. А) формирование морально-этических ценностей и установок жизнедеятельности корпорации; Б) упрочнение связей (социальное партнерство) работников с руководством корпорации; В) высокую мобильность, обогащение, социальную защиту тех, кто в ней работает; Г) все выше перечисленное. 17 Культура (в широком смысле слова) – это: А) совокупность достижений человечества в производственном, общественном и умственном отношении; Б) разведение, выращивание какого-нибудь растения или животного; В) разводимое растение, а также бактерии, выращенные в лаборатории. 18 Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям? А) теория нужд А. Маслоу; Б) теория ожидания В. Врума; В) теория двух факторов Ф. Гецберга. 19 Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказания и что его долг подчиняться им: А) власть, основанная на	34 Установите соответствие: 1 «Прав тот, кто сильнее» 2 «Давайте решим это вместе» 3 «Оставьте меня в покое» 4 «Только после вас» 5 «Давайте пойдем друг другу навстречу» А) соревнование Б) уход от конфликта В) сотрудничество Г) уступчивость Д) компромисс	связанное с исполнением определенных служебных обязанностей и с определенной ответственностью называется 58 Процесс адаптации личности к организационному окружению называется 59 Комплексный план, предназначенный для осуществления миссии и целей организации, разрабатываемый на длительную перспективу – это _____ 60 _____ – способы, которые используются членами коллектива для передачи и получения сообщений 61 _____ – предрасположенность людей оценивать условия своей культуры как предпочтительные; убеждение, что культурные ценности и обычаи своей страны превосходят все другие ценности 62 Деятельность субъекта, фирмы, направленная на достижение наилучших способов достижения целей организации – это _____ 63 _____ методы – методы, которые имеют прямой характер воздействия – любой регламентирующий или административный акт подлежит обязательному исполнению 64 _____ – это периодически проводимая экспертиза состояния дел в части управления персоналом, включающая систему мероприятий по сбору информации, ее анализу и оценке на этой основе эффективности деятельности организации, использования потенциала и регулирования социально-трудовых
--	---	---	---

	принуждении; Б) эталонная власть; В) законная власть. 20 Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах: А) аттестация; Б) дискриминация; В) авторизация. 21 Формами существования и проявления организационной культуры являются: А) организация общения между сотрудниками с разным статусом; Б) организация досуга сотрудников; В) организация обучения сотрудников. 22 Организационная культура соответствует: А) стратегии организации; Б) менеджменту организации; В) проектированию организации.		отношений 65 _____ — совокупность правил и норм, целей и представлений, которые определяют направление и содержание работы с персоналом 66 Обладание знаниями, опытом, способностями и информацией в конкретной области профессиональной или научной деятельности — это _____
1.1.3	23 Очень дружественное место работы, где у людей масса общего характеризует: А) клановую культуру; Б) адхократическую культуру; В) рыночную культуру. 24 Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно: А) на определение стратегического курса развития предприятия; Б) на перепрофилирование деятельности предприятия; В) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия. 25 Что включает инвестирование в человеческий капитал? А) вкладывание средств в производство; Б) расходы на повышение квалификации персонала;	35 Установите соответствие: 1 Заранее спланированные и подготовленные, часто театрализованные зрелища, в которых концентрируются различные проявления корпоративной культуры 2 Упорядоченная система действий, объединяющая основные ценности любой организации А) ритуалы Б) церемонии В) обряды	67 Способы осуществления управленческих действий на персонал для достижения целей управления производством называются _____ 68 _____ — это разработка целей, показателей и заданий по развитию социальных процессов и разработка основных средств их организации 69 Стимул — это внешнее воздействие на человека, целью которого является направление его деятельности, поведения в организации — это _____ 70 _____ — способ воздействия на персонал на основе использования экономических законов и категорий

	В) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.		
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа		
1	В) составление отчетов	36	адаптация, адаптацией
2	В) руководителей, специалистов	37	управление персоналом
3	А) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия	38	организационная культура, организационной культурой
4	А) проблемам внешней адаптации	39	гибкость, гибкостью
5	А) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия	40	деловая культура
6	А) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей	41	команда, командой
7	Б) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее	42	аттестация, аттестацией
		43	кадровый резерв

	содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку
8	В) "Выводы"
9	Б) бюрократической культуре
10	А) авторитарная культура
11	В) на уровне организации
12	В) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов
13	В) противоборство, конкуренция
14	Б) классическая школа или школа административного управления
15	В) общее понимание членами организации ожидаемого поведения
16	Г) все выше перечисленное
17	А) совокупность достижений человечества в производственном, общественном и умственном отношении
18	Б) теория ожидания В. Врума
19	В) законная власть
20	А) аттестация
21	А) организация общения между сотрудниками с разным статусом
22	А) стратегии организации
23	А) клановую культуру
24	В) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия
25	Б) расходы на повышение квалификации персонала
26	1А, 2Б, 3В
27	1Б, 2А
28	1Б, 2А
29	1А, 2Б
30	1А, 2Б
31	1Б, 2А
32	1А, 2В, 3Б
33	1А, 2Б

44	карьера
45	лояльность, лояльностью
46	вакансия
47	безработные
48	прогнозирование, прогнозированием
49	миссия, миссией
50	оценивание, оцениванием
51	ксенофобия
52	дисциплина, дисциплиной
53	лидер, лидером
54	заработная плата
55	мотивацией, мотивация
56	организационный капитал
57	должностью, должность
58	социализация, социализацией
59	стратегия
60	коммуникации
61	этноцентризм
62	менеджмент
63	административные
64	аудит персонала
65	кадровая политика
66	компетентность
67	методы управления, методами управления
68	социальное планирование
69	стимул

34	1А, 2В, 3Б, 4Г, 5Д
35	1В, 2А

70	экономические методы

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция ПК-2. Готовность к информационно-аналитической и организационно-административной поддержке деятельности руководителя организации социально-культурного сервиса

Индикатор ПК-2.3 Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

Дисциплина Корпоративная культура и управление персоналом сервисного предприятия

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Выберите **один** правильный ответ

Простые (1 уровень)

1 Управленческий персонал включает:

- А) вспомогательных рабочих;
- Б) младший обслуживающий персонал;
- В) руководителей, специалистов.**

2 Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- А) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;**
- Б) найма рабочих на предприятие;
- В) отбора персонала для занимания определенной должности.

Средне – сложные (2 уровень)

3 Профессиограмма - это:

- А) перечень прав и обязанностей работников;
- Б) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку;**
- В) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции.

4 Какая корпоративная культура характеризуется централизацией власти, четкой структурой соподчинения:

- А) авторитарная культура;**
- Б) культура, ориентированная на задачу;
- В) культура, ориентированная на человека.

5 На каком из уровней проявления корпоративной культуры появляется чувство «мы» по отношению к сотрудникам других подразделений:

- А) на уровне личности;
- Б) на уровне группы;**

В) на уровне организации.

6 Конфликтная ситуация - это:

- А) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- Б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

В) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

7 Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:

- А) школа научного управления;
- Б) классическая школа или школа административного управления;**
- В) школа человеческих отношений.

8 Организационная (корпоративная) культура – это:

- А) ведомственная культура;
- Б) проявление технологии организаторской деятельности;
- В) общее понимание членами организации ожидаемого поведения.**

9 Культура (в широком смысле слова) – это:

- А) совокупность достижений человечества в производственном, общественном и умственном отношении;**
- Б) разведение, выращивание какого-нибудь растения или животного;
- В) разводимое растение, а также бактерии, выращенные в лаборатории.

Сложные (3 уровень)

10 Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- А) вкладывание средств в производство;
- Б) расходы на повышение квалификации персонала;**
- В) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

11 Установите соответствие:

(1А, 2Б, 3В)

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">1 Какая из функций корпоративной культуры позволяет сотруднику реализовать в рамках корпоративной культуры такие личностные мотивы как склонность к анализу и научным исследованиям2 Какая из функций корпоративной культуры является мощным стимулом к росту производительности3 Какая из функций корпоративной культуры заключается в достижении общего согласия на основе объединяющего действия важнейших | <ul style="list-style-type: none">А) познавательнаяБ) мотивирующаяВ) стабилизационная |
|---|---|

элементов культуры, роста сплоченности коллектива

Средне-сложные (2 уровень)

12 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|--|------------------------|
| 1 | Благодаря какой функции корпоративной культуры усиливается вовлеченность каждого работника в дела организации | А) ценносто-образующая |
| 2 | Назначение какой функции корпоративной культуры заключается в формировании у людей взглядов и отношений к смыслу жизни | Б) коммуникационная |

13 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Совокупность основных функций и направлений кадровой работы. | А) организационный подход к управлению персоналом |
| 2 | Совокупность функциональных служб, выполняющих функции по управлению персоналом | Б) функциональный подход к управлению персоналом |

14 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- | | | |
|---|---|-----------|
| 1 | Воздействие, обуславливающее динамику психических состояний индивида (обозначаемую как реакция) и относящееся к ней как причина к следствию | А) стимул |
| 2 | Побудительная причина поведения и действий человека: возникающая под воздействием его потребностей и интересов; представляющая собой образ желаемого человеком блага. | Б) мотив |

Сложные (3 уровень)

15 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Заранее спланированные и подготовленные, часто театрализованные зрелища, в которых концентрируются различные проявления корпоративной культуры | А) ритуалы
Б) церемонии
В) обряды |
| 2 | Упорядоченная система действий, объединяющая | |

основные ценности любой организации

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

16 Процесс ознакомления работника с новой организацией и изменения его поведения в соответствии с требованиями и правилами организационной культуры новой организации называется _____ (**адаптация, адаптацией**)

17 Комплекс управленческих (организационных, экономических, правовых) мероприятий, обеспечивающих соответствие количественных и качественных характеристик персонала и направленности его трудового поведения целям и задачам организации – это _____ (**управление персоналом**)

18 Система принятых в организации и разделяемых ее работниками ценностей, убеждений, принципов, норм поведения называется _____ (**организационная культура, организационной культурой**)

Средне-сложные (2 уровень)

19 _____ - группа сотрудников организации, обладающих способностями и потенциалом к управленческой деятельности, сформированная в результате отбора для дальнейшей систематической целевой подготовки (**кадровый резерв**)

20 _____ - общая последовательность этапов развития работника в организации, динамика положения и активности личности в трудовой деятельности (**карьера**)

21 _____ — трудоспособные граждане, не имеющие работы и заработка, зарегистрированные в службе занятости в целях поиска подходящей работы и готовые приступить к ней (**безработные**)

22 Метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего называется _____ (**прогнозирование, прогнозированием**)

23 Процесс получения оценки, включающий подготовку к оценке, выбор предмета, объекта и субъекта оценки, а также способов получения, интерпретации и использования полученных данных называется _____ (**оценивание, оцениванием**)

24 Система социально-трудовых отношений по поводу соблюдения правил поведения в процессе коллективного труда называется _____ (**дисциплина, дисциплиной**)

25 Человек, обладающий способностью вести за собой называется _____ (**лидер, лидером**)

26 Формирование у работника совокупности внутренних побуждений, обусловленных взаимодействием индивидуальных интересов и внешних воздействий называется _____ (**мотивацией, мотивация**)

27 Служебное место, связанное с исполнением определенных служебных обязанностей и с определенной ответственностью называется _____ (**должностью, должность**)

28 _____ — способы, которые используются членами коллектива для передачи и получения сообщений (**коммуникации**)

Сложные (3 уровень)

29 Способы осуществления управленческих действий на персонал для достижения целей управления производством называются _____ (**методы управления, методами управления**)

30 _____ — способ воздействия на персонал на основе использования экономических законов и категорий (**экономические методы**)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	В) руководителей, специалистов
2	А) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия
3	Б) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку
4	А) авторитарная культура
5	В) на уровне организации
6	В) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов
7	Б) классическая школа или школа административного управления
8	В) общее понимание членами

16	адаптация, адаптацией
17	управление персоналом
18	организационная культура, организационной культурой
19	кадровый резерв
20	карьера
21	безработные
22	прогнозирование, прогнозированием
23	оценивание, оцениванием
24	дисциплина, дисциплиной

	организации ожидаемого поведения
9	А) совокупность достижений человечества в производственном, общественном и умственном отношении
10	Б) расходы на повышение квалификации персонала
11	1А, 2Б, 3В
12	1Б, 2А
13	1Б, 2А
14	1А, 2Б
15	1В, 2А

25	лидер, лидером
26	мотивацией, мотивация
27	должностью, должность
28	коммуникации
29	методы управления, методами управления
30	экономические методы