

Автономная некоммерческая организация  
среднего профессионального образования  
«Бирский кооперативный техникум»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Р.Г.Ахунова  
\_\_\_\_\_ 2018 год



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Р.Г.Ахунова  
\_\_\_\_\_ 2020 год



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Р.Г.Ахунова  
\_\_\_\_\_ 2019 год



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Р.Г.Ахунова  
\_\_\_\_\_ 2021 год

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.02 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В  
ЖИЛИЩНО – КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

программы подготовки специалиста среднего звена  
по специальности

**43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии  
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.  
Протокол № 5 от 29.06 2018 г.  
Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.Каратаева

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии  
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.  
Протокол № 1 от 28.08 2019 г.  
Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.Каратаева

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии  
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.  
Протокол № 1 от 28.08 2020 г.  
Председатель ПЦК Поллюдова Т.А.Поллюдова

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии  
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.  
Протокол № 1 от 27.08 2021 г.  
Председатель ПЦК Поллюдова Т.А.Поллюдова

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине **ОП.02 Менеджмент и управление персоналом в жилищно – коммунальном хозяйстве** предназначен для контроля умений и знаний, обучающихся по специальности среднего профессионального образования **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

Разработчик:

Хисамова З.Ш., преподаватель АНО СПО «Бирский кооперативный техникум»

**ОДОБРЕНО** Методическим Советом техникума

Протокол № 5 от 28.06.2018 г.

Председатель Методсовета Лутфулина А.А.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 5 от 24.06.2018 г.

Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 29.08.2019 г.

Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 28.08.2020 г.

Председатель ПЦК Полюдова Т.А.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 27.08.2021 г.

Председатель ПЦК Полюдова Т.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств .....
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке .....
3. Оценка освоения учебной дисциплины .....
- 3.1. Формы и методы оценивания
- 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине .....
5. Информационное обеспечение
6. Лист изменений

# 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОП.02 Менеджмент и управление персоналом в жилищно – коммунальном хозяйстве** КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

КОС разработаны на основании рабочей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**, рабочей программы учебной дисциплины **ОП.02 Менеджмент и управление персоналом в жилищно – коммунальном хозяйстве**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля и оценивания
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения в жилищно-коммунальном хозяйстве;</li> <li>- анализировать организационные структуры управления;</li> <li>- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;</li> <li>- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;</li> <li>- принимать эффективные решения, используя систему методов управления;</li> <li>- учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;</li> <li>-корректировать трудовой договор с учетом профессиональных стандартов;</li> <li>-составлять резюме;</li> <li>-составлять программу проведения собеседования;</li> <li>-составлять графика повышения квалификации персонала организации;</li> <li>- применять методы оценки персонала;</li> <li>-разрабатывать элементы системы PR-деятельности;</li> <li>-определять затрат на персонал и оценка эффективности управления</li> </ul>	<p><b>ОК.1.</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>ОК.2.</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>ОК.3.</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>ОК.4.</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>ОК.5.</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>ОК.6.</b> описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p><b>ОК.7.</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности</p> <p><b>ОК.9.</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p><b>ОК.10.</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устного опроса на семинарских занятиях;</li> <li>- активность в деловых играх.</li> <li>- тестирования;</li> <li>- защиты рефератов, сообщений и докладов;</li> </ul> <p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.</p> <p>Оценка выполнения самостоятельной работы</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-письменных/ устных ответов,</li> <li>-тестирования.</li> </ul>

	<p>профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);          писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p><b>Знания:</b>          сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;          - методы планирования и организации работы подразделения;          - принципы построения организационной структуры управления;          - основы формирования мотивационной политики организации;          - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;          - внешнюю и внутреннюю среду организации;          - цикл менеджмента;          - процесс принятия и реализации управленческих решений;          - функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;          - систему методов управления;          - методiku принятия решений;          - стили управления, коммуникации, принципы делового общения;          - сущность регулирования социально-трудовых отношений;          - процесс формирования трудового коллектива;          - направления связей с общественностью;          - кадровое делопроизводство;          - <i>производственные ситуации.</i>  <i>Принципы А. Файоля</i></p>	<p><b>ОК.1.</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;          алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности  <b>ОК.2.</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации  <b>ОК.3.</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования  <b>ОК.4.</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности  <b>ОК.5.</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.  <b>ОК.6.</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения.  <b>ОК.7.</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения  <b>ОК.9.</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности  <b>ОК.10.</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>Текущий контроль в форме:          - устного опроса на семинарских занятиях;          - активность в деловых играх.          - тестирования;          - защиты рефератов, сообщений и докладов;          Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.          Оценка выполнения самостоятельной работы  <b>Промежуточная аттестация</b>          в форме дифференцированного зачета в виде:          - письменных/ устных ответов,          - тестирования.</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПМ.01. Обеспечение работ по ведению домашнего хозяйства	ПК 1.1. Создавать условия для комфортного проживания в домашней среде	<p><b>Умения:</b> использовать различные средства делового общения; закупку продуктов и необходимых товаров для нужд по ведению домашнего хозяйства;</p> <p><b>Знания:</b> основы товароведения и качества продовольственных и непродовольственных товаров; методы расчетов за товары и услуги; экономику домашнего хозяйства; основы товарно-денежных отношений в ведении домашнего хозяйства; психологические аспекты личности; способы разрешения конфликтных ситуаций;</p>
	ПК.1.2. Обеспечивать	<p><b>Умения:</b> осуществлять контроль выполнения ежедневной (и (или) комплексной и генеральной) уборки жилых помещений;</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
	<p>соблюдение правил санитарии и гигиены, эксплуатации имущества и оборудования собственников и нанимателей</p>	<p><b>Знания:</b> виды и содержание работ по уборке жилых помещений, поддержанию порядка домашнего хозяйства; современные технологии профессиональной уборки, клининга, средства бытовой химии; принципы работы современных технических средств, используемых для уборки помещений домашнего хозяйства;</p>
	<p>ПК.1.3. Обеспечивать экономный расход ресурсов жилищно-коммунальных услуг</p>	<p><b>Умения:</b> организовывать и контролировать эксплуатацию и обслуживание автономных электрических и тепловых систем, систем безопасности домовладений; осуществлять взаимодействие с внешними ресурсоснабжающими организациями и коммунальными службами; использовать данные финансового учета и отчетности в практической деятельности;</p>
		<p><b>Знания:</b> виды приборов учета и регулирования использования ресурсов; виды и особенности обслуживания коммуникаций и инженерных систем домовладений;</p>
<p>ПМ.02. Организация проведения технических осмотров и подготовки к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства</p>	<p>ПК.2.1. Организовать осмотр объектов жилищно-коммунального хозяйства для установления возможных причин возникновения дефектов и выработки мер по их устранению</p>	<p><b>Умения:</b> применять инструментальные методы контроля технического состояния конструктивных элементов и систем инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства; пользоваться современным диагностическим оборудованием для выявления скрытых дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
		<p><b>Знания:</b> методы визуального и инструментального обследования объектов жилищно-коммунального хозяйства; нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства и подготовке их к сезонной эксплуатации; технологии работ при проведении технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	<p>ПК.2.2. Организовать работу по устранению обнаруженных дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства</p>	<p><b>Умения:</b> обеспечивать внедрение передовых методов и приемов труда, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы: письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие документы, относящиеся к организации проведения технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
		<p><b>Знания:</b> правила охраны труда при проведении технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
	ПК.2.3. Осуществлять документационное оформление результатов осмотров состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства и паспорта готовности объектов к эксплуатации	<p><b>Умения:</b>            обеспечивать внедрение передовых методов и приемов труда, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p><b>Знания:</b>            нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	ПК.2.4. Организовать работы по подготовке объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации	<p><b>Умения:</b>            готовить документы: письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие документы, относящиеся к организации проведения технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p><b>Знания:</b>            нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие подготовку объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации; технологии работ при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	ПК.2.5. Организовать работы для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам	<p><b>Умения:</b>            обеспечивать внедрение передовых методов и приемов труда, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;            готовить документы: письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие документы, относящиеся к организации проведения технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p><b>Знания:</b>            нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие подготовку объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации; технологии работ при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПМ.03. Организация диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства	ПК.3.1. Осуществлять прием заявок от диспетчерской службы на устранение управляющей организацией аварий	<p><b>Умения:</b> организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
		<p><b>Знания:</b> нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>
	ПК.3.2. Организовать работы по устранению причин аварии или предотвращению распространения последствий аварии	<p><b>Умения:</b> организовывать работу специалистов в условиях аварийно-восстановительных работ; организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
		<p><b>Знания:</b> проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	ПК.3.3. Контролировать работы инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства	<p><b>Умения:</b> организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
		<p><b>Знания:</b> нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>



Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
	ПК.3.4. Контролировать выполнение управляющей организацией заявок	<p><b>Умения:</b>            организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p><b>Знания:</b>            нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>
	ПК.3.5. Организовывать действия диспетчерских и аварийных служб, видов и сроков выполнения аварийно-восстановительных работ управляющей организацией	<p><b>Умения:</b>            организовывать работу специалистов в условиях аварийно-восстановительных работ; организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p><b>Знания:</b>            нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>
ПМ.04. Организация работ по санитарному содержанию, благоустройств у общего имущества и прилегающей территории объектов жилищно-коммунального хозяйства	ПК.4.1. Обеспечивать проведение регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству и озеленению прилегающей территории	<p><b>Умения:</b> пользоваться санитарными нормами и правилами при проведении анализа санитарного состояния, благоустройства общего имущества и придомовой территории, ее озеленения; использовать передовой отечественный и зарубежный опыт внедрения новых технологий и организации работ по санитарному содержанию, профессиональной уборке, благоустройству объектов жилищно-коммунального хозяйства и придомовой территории;</p> <p><b>Знания:</b> нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории, ее озеленению; технологии работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории; правила охраны труда при проведении работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства;</p>
	ПК.4.2. Обеспечивать антитеррористическую безопасность и	<p><b>Умения:</b> готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к организации проведения и приемки работ по санитарному содержанию чердаков, подвалов и технических подпольев;</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
	защиту чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения	<b>Знания:</b> нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение работ по санитарному содержанию чердаков, подвалов и технических подпольев
	ПК.4.3. Контролировать качество работ и соблюдение правильного применения материалов, технологии и периодичности сезонной уборки прилегающей территории	<b>Умения:</b> готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к организации проведения и приемки работ по санитарному содержанию общего имущества и благоустройству придомовой территории, ее озеленению; <b>Знания:</b> правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

#### 3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине **ОП.02 Менеджмент и управление персоналом в жилищно – коммунальном хозяйстве**, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

#### Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам

Разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В УПРАВЛЕНИЕ</b>			
Тема 1.1. Сущность и содержание современного менеджмента	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК .02 ОК .03, ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование.	Дифференцированный зачет
Тема 1.2. Управленческий труд и менеджеры	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК .02 ОК .03, ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Работа с конспектом по теме «Управленческий труд и менеджеры»</i>	Дифференцированный зачет
<b>РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ</b>			
Тема 2.1. Организация как объект управления	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК .02 ОК .03, ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы	Дифференцированный зачет

	ОК.10		
Тема 2.2. Внешняя и внутренняя среда организации	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Работа с конспектом по теме «Внешняя и внутренняя среда организации»</i>	Дифференцированный зачет
<b>РАЗДЕЛ 3. ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА</b>			
Тема 3.1. Цикл менеджмента	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Подготовка доклада на тему (на выбор): «Основные составляющие цикла менеджмента»; «Тактическое планирование»; «Этапы планирования»</i>	Дифференцированный зачет
Тема 3.2. Система методов менеджмента	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы	Дифференцированный зачет
Тема 3.3. Мотивация и потребности	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы. Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Работа с конспектом по теме «Мотивация и потребности»</i>	Дифференцированный зачет
<b>РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ</b>			
Тема 4.1. Коммуникации в менеджменте	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Подготовка доклада на тему (на выбор): «Виды коммуникаций»; «Деловое общение»; «Факторы повышения эффективности делового общения»</i>	Дифференцированный зачет

<b>РАЗДЕЛ 5. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ</b>			
<b>Тема 5.1.</b> Регулирование социально-трудовых отношений персонала организации	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Работа с конспектом по теме «Трудовой договор и трудовая функция работника»</i>	Дифференцированный зачет
<b>Тема 5.2.</b> Процесс подбора, отбора, обучения и развития персонала организации	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Работа с конспектом по теме «Маркетинг персонала»</i>	Дифференцированный зачет
<b>Тема 5.3.</b> Методы оценки результативности персонала организации	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Подготовка реферата на тему «Традиционная система оценки персонала - аттестация»</i>	Дифференцированный зачет
<b>Тема 5.4.</b> Связи с общественностью в управлении персоналом	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Подготовка доклада на тему (на выбор): «PR-деятельности в управлении персоналом»; «Оценка эффективности PR-деятельности»; «Элементы системы PR-деятельности»</i>	Дифференцированный зачет
<b>Тема 5.5.</b> Кадровое делопроизводство в организации и оценка результатов работы по управлению персоналом	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК.07, ОК .09 ОК.10	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов самостоятельной работы <b>Самостоятельная работа</b> <i>Подготовка реферата на тему «Кадровое делопроизводство»</i>	Дифференцированный зачет

## Критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Тесты	Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений
2.	Устные ответы	Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов
3.	Практическая работа	Выполнение не менее 80% - положительная оценка
4.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
89 - 80	4	хорошо
79 - 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений
«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала

## 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

### 1) Материалы текущего контроля

- **МЕНЕДЖМЕНТ**

#### Письменный опрос №1

##### Вариант № 1

1. Что значит «управлять»? Дайте четыре определения понятию «менеджмент».
2. Раскройте сущность горизонтального и вертикального распределения труда.
3. Назовите «объекты» управления в организации.

##### Вариант № 2

1. Нарисуйте управленческий треугольник. Перечислите уровни управления в организации.
2. Перечислите и дайте характеристику факторов внешней среды косвенного воздействия.
3. В чём заключается экономическая и социальная эффективность организации.

##### Вариант №3

1. Перечислите функции управленческого цикла. Нарисуйте схему.
2. Перечислите и дайте характеристику факторов внешней среды прямого воздействия.
3. Назовите «субъекты» управления в организации.

## Письменный опрос №2

### Вариант № 1

1. Перечислите и охарактеризуйте три подхода к понятию «управление».
2. Дайте определение «миссии» организации.
3. Что понимается под «эффективностью» организации?

### Вариант № 2

1. Дайте определение понятию «организация»
2. Дайте определение должностной инструкции.
3. Раскройте сущность «формальной» и «неформальной» организации.

### Вариант № 3

1. Определите и характеризуйте свойства внешней среды организации.
2. Охарактеризуйте функции управленческого цикла «планирование» и «организация».
3. Определите особенности деятельности руководителей высшего, среднего низового звеньев управления.

## Проверочная работа

### Вариант №1

1. Перечислите 5 основных требований-категорий контроля.
2. Охарактеризуйте методическую компетентность менеджера.
3. Перечислите 3 основных цели делегирования.
4. Ответьте на вопрос: «Почему работники боятся делегирования?».

### Вариант №2

1. Охарактеризуйте 3 основных видов контроля.
2. Ответьте на вопрос: « Является ли функция контроля последней в процессе управления и почему?»
3. Охарактеризуйте социальную компетентность менеджера.
4. Перечислите 5 этапов делегирования полномочий

### Вариант №3

1. Охарактеризуйте 3 этапа контроля.
2. Охарактеризуйте личную компетентность менеджера.
3. Перечислите 5 основных особенностей управленческого труда.
4. Ответьте на вопрос: «В чем суть делегирования?».

## Тестовые задания

### Тест №1

#### ВАРИАНТ №1

##### 1. Формальная организация это:

- А. группа людей,
- Б. запрещенная деятельность людей,
- В. официально зарегистрированная деятельность людей для достижения целей.

##### 2. Управленческий процесс это:

- А. совокупность управленческих функций, Б. деятельность руководителей,
- В. Процесс планирования, организации, мотивации, контроля и координации.

##### 3. Внешняя среда организации это:

- А. цели и задачи организации,
- Б. совокупность факторов внешней среды,
- В. факторы внешнего окружения организации, влияющие на его результативность.

##### 4. Цель организации:

- А. четко видимый результат работы,
- Б. получение прибыли,
- В. выполнение задач организации.

##### 5. Управленческий треугольник это:

- А. совокупность управленческих функций,
- Б. совокупность управленческих звеньев (уровней) управления,
- В. совокупность управленческих решений.

##### 6. К высшему звену управления относят:

- А. руководителей, принимающих решение по организации в целом, Б. руководителей, специалистов, служащих,
- В. специалистов по конкретным вопросам.

##### 7. Методы управления это:

- А. правила работы,

- Б. способы воздействия на возглавляемый коллектив,
- В. варианты стимулирования работников.

**8. Какие позиции не входят в должностную инструкцию:**

- А. размер должностного оклада,
- Б. срок контракта,
- В. функции, права, обязанности, ответственность.**

**9. Экономические методы управления это:**

- А. воздействие на работников с помощью инструментов материального стимулирования,
- Б. воздействие на работников с помощью инструментов администрирования,
- В. воздействие на работников с помощью психологических приемов.

**11. ОПРЕДЕЛИТЕ, КАКИЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ НАШЛИ ОТРАЖЕНИЕ В СЛЕДУЮЩИХ ПОГОВОРКАХ?**

- А. «Два медведя в одной берлоге не уживутся». \_\_\_\_\_
- В. «Будь большой, а слушайся меньших». \_\_\_\_\_

**ВАРИАНТ №2**

**1. Выделите два подходящих по назначению определения понятия « менеджмент»**

- А. наука управлять в хозяйственной сфере,
- В. Б. наука о рыночных отношениях,
- С. Направленная деятельность для достижения целей организации.

**2. Миссия организации это:**

- А. перечень видов работ,
- Б. четко выраженное предназначение организации,
- В. иерархия подчиненности руководителей**

**3. Организация это:**

- А. деятельность руководителей,
- В. Б. организованная работа,
- С. группа людей, объединенная общими целями и совместным трудом.

**4. Факторы внутренней среды организации включают:**

- А. потребители, поставщики, конкуренты,
- Б. цели, задачи, ресурсы, структура, культура,
- В. руководители, специалисты, служащие.

**5. Составляющими экономических ресурсов организации:**

- А. материальные ресурсы,
- Б. трудовые ресурсы,
- В. интеллектуальные ресурсы.

**6. Организационная структура это:**

- А. логическое соотношение звеньев, уровней, связей,
- Б. состав работников предприятия,
- В. нормативный документ организации.

**7. Документ, в котором изложены полномочия конкретных работников:**

- А. устав,
- Б. штатное расписание,
- В. должностная инструкция.

**8. Назовите инструмент организационно-распорядительных методов управления:**

- А. экономические рычаги,
- Б. административные методы,
- В. моральное стимулирование.**

**9. Управлять это:**

- А. принимать управленческое решение,
- Б. приказывать,
- В. распоряжаться.

**10. ОПРЕДЕЛИТЕ, КАКИЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ НАШЛИ ОТРАЖЕНИЕ В СЛЕДУЮЩИХ ПОГОВОРКАХ?**

- А. «По службе нет отговорок». \_\_\_\_\_
- Б. «Первый в совете и первый в ответе». \_\_\_\_\_

**Контрольная работа №1**

**ТЕМА: Менеджмент, функции менеджмента, его роль в повышении организации производства.**

**Вариант №1**

1. Дайте три определения «Менеджмент».

2. Миссия организации, определите различия между понятиями миссия и цели организации, приведите примеры.
3. Перечислите составляющие внутренней среды организации.
4. Проведите различия и взаимосвязь между спецификой деятельности руководителей низового звена и специалистов.

#### **Вариант №2**

1. Дайте определение структуры организации, перечислите виды и требования к организационной структуре.
2. Назовите 4 основных организационных фактора, являющихся причиной стресса работника.
3. Охарактеризуйте административные методы управления.
4. Опишите возможные варианты влияния факторов внешней среды прямого воздействия на результативность организации. Как можно им противостоять?

#### **Вариант №3**

1. Контроль как функция управления. Перечислите три основные цели контроля.
2. Перечислите ресурсы организации.
3. Почему руководители и работники боятся делегирования?
4. Как Вы понимаете, сто любое управленческое решение является выбором из альтернатив? Приведите примеры.

#### **Вариант №4**

1. Перечислите три подхода к управлению.
2. Мотивация- функция управления. Потребность, как основы мотивации,
3. пять базовых видов потребности по Маслоу.
4. Проведите различие и взаимосвязь между руководителями высшего и среднего звена.

#### **Вариант №5**

1. Дайте характеристику организации, как объекта управления. Возможные основные направления целей организации.
2. Сущность социально психологических методов управления.
3. Перечислите три этапа контроля.
4. Приведите примеры конфликта между личностью и группой. В каких ситуациях они становятся возможны?

#### **Вариант №6**

1. Конфликт, причины, способы разрешения.
2. Формальные и неформальные организации.
3. Перечислите и охарактеризуйте три основных вида риска.
4. Что нужно делать руководителю, чтобы достичь низкого уровня стресса и высокой производительности труда

#### **Вариант №7**

1. Охарактеризуйте линейную и функциональные организационные структуры.
2. Функции управленческого цикла, последовательность и взаимосвязь.
3. Дайте определение управленческому решению. Какую роль управленческое решение играет в деятельности руководителя?
4. Проведите различие и взаимосвязь между руководителями высшего и среднего звена.

#### **Тест №2**

##### **Тема: ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ, ЕГО РОЛЬ В УПРАВЛЕНИИ РАДИКАЛЬНЫМИ НОВОВВЕДЕНИЯМИ**

##### **1.1. Под категорией "кадры организации" следует понимать:**

- а - часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике;
- б - трудоспособное население в рамках отдельной организации, на микроуровне;

##### **1.2. Безработные - это:**

- а - трудоспособные граждане, которые не имеют работы и заработка, зарегистрированные в Федеральной Службе занятости в целях поиска подходящей работы и готовы приступить к ней;
- б - временно не работающие по каким-либо причинам, но потенциально способные к участию в трудовом процессе;



в - лица трудоспособного возраста получающих пенсии по старости на льготных основаниях (мужчины в возрасте 50-59 лет, женщины - 45-54 года).

**1.3. Что следует понимать под категорией "персонал"?**

а - это часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике;

б - совокупность работников, совместно реализующих поставленную перед ними цель по производству товаров или оказанию услуг, действующих в соответствии с определенными правилами и процедурами в рамках определенной формы собственности.

**1.4. Под эффектом совместной деятельности персонала следует понимать (при необходимости указать несколько):**

а - степень реализации организационной цели;

б - уровень эффективности труда;

в - материальное и духовное удовлетворение, которое испытывают сотрудники от того, что они состоят в этой организационной структуре.

**1.5. Причинами сегментации персонала на "ядро" и "периферию" на предприятии (в организации) являются (при необходимости указать несколько):**

а - различия в уровне экономической эффективности труда;

б - различия в уровне социальной эффективности труда;

в - финансовое положение предприятия; г - воля руководства предприятия.

**1.6. Выделите категории населения, которые относятся к экономически активному населению (при необходимости указать несколько):**

а - занятое население;

б - безработные;

в - трудоспособное население;

г - трудовые ресурсы;

д - ищущие работу;

е - граждане старше и моложе трудоспособного возраста, занятое общественном производстве.

**1.7. Выделите категории населения, которые относятся к занятому населению (при необходимости указать несколько):**

а - работающие по найму;

б - имеющие оплачиваемую работу (службу);

в - лица в местах лишения свободы;

г - самостоятельно обеспечивающие себя работой;

д - женщины, находящиеся в отпуске по беременности и родам и уходу за ребенком;

е - избранные, назначенные или утвержденные на оплачиваемую должность;

ж - временно не работающие по каким-либо причинам, но потенциально способных к участию в трудовом процессе;

з - проходящие службу в Вооруженных Силах, внутренних и железнодорожных войсках, органах государственной безопасности и внутренних дел;

и - трудоспособные граждане, обучающиеся в общеобразовательных школах, профессионально-технических училищах;

к - трудоспособные граждане, проходящие заочный и курс обучения в высших, средних специальных и других учебных заведениях; л - работающие граждане других стран, временно пребывающие на территорию страны.

**1.8. К экономически неактивному населению относятся (при необходимости указать несколько):**

а - работающие по найму;

б - имеющие оплачиваемую работу (службу);

в - лица в местах лишения свободы;

г - самостоятельно обеспечивающие себя работой;

д - женщины, находящиеся в отпуске по беременности и родам и уходу за ребенком;

е - избранные, назначенные или утвержденные на оплачиваемую должность, ж - временно не работающие по каким-либо причинам, но потенциально способных к участию в трудовом процессе;

з - проходящие службу в Вооруженных Силах, внутренних и железнодорожных войсках, органах государственной безопасности и внутренних дел;

и - трудоспособные граждане, обучающиеся в общеобразовательных школах, профессионально-технических училищах;

к - трудоспособные граждане, проходящие заочный и курс обучения в высших, средних специальных и других учебных заведениях; л - работающие граждане других стран, временно пребывающие на территорию страны.

л - работающие граждане других стран, временно пребывающие на территорию страны.

**1.9. Характеристиками "ядра" персонала являются (при необходимости указать несколько):**

а - защищенность рабочего места от влияния рынка;

б - гарантия занятости на длительную перспективу; в - неудобные дни и часы работы;

- г - стопроцентная оплата больничных листов и отпусков,
- д - негарантированное пенсионное обеспечение;
- е - гарантированное обучение и переквалификация за счет работодателя.

### Тест №3

#### **Тема: УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ: ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ПРИНЦИПЫ, ФУНКЦИИ, МЕТОДЫ, ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ, МЕСТО И РОЛЬ В УПРАВЛЕНИИ ТРУДОМ, КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ**

1. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):

- а - ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников;
- б - распространением "научной организации труда", развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями;
- в - ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры.

2. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом. Выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом:

- а - использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;
- б - контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;
- в - планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;
- г - найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.

3. При предпринимательской организационной стратегии акцент при найме и отборе делается:

- а - на поиск инициативных сотрудников с долговременной ориентацией, готовых рисковать и доводить дело до конца;
- б - на поиске сотрудников узкой ориентации, без большой приверженности организации на короткое время;
- в - на поиске разносторонне развитых сотрудников, ориентированные на достижение больших личных и организационных целей.

4. Возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом в настоящее время связано (выбрать и указать только одну группу факторов):

- а - с высокой монополизацией и концентрацией российского производства;
- б - с регионализацией экономики и целенаправленной структурной перестройкой занятости;
- в - с ужесточением конкуренции во всех ее проявлениях, ускорением темпов изменения параметров внешней среды и возрастанием неопределенности ее параметров во времени.

5. Планы по человеческим ресурсам определяют:

- а - политику по набору женщин и национальных меньшинств;
- б - политику по отношению к временным работающим;
- в - уровень оплаты;
- г - оценку будущих потребностей в кадрах.

6. функциями подсистемы развития персонала являются (при необходимости указать несколько):

- а - разработка стратегии управления персоналом;
- б - работа с кадровым резервом;
- в - переподготовка и повышение квалификации работников;
- г - планирование и контроль деловой карьеры;
- д - планирование и прогнозирование персонала;
- е - организация трудовых отношений.

7. Принцип обусловленности функций управления персоналом целями производства подразумевает, что:

- а - функции управления персоналом, ориентированные на развитие производства, опережают функции, направленные на обеспечение функционирования производства;
- б - функции управления персоналом формируются и изменяются не произвольно, а в соответствии с целями производства;
- в - необходима многовариантная проработка предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства.

8. Принцип комплексности подразумевает:

- а - многовариантную проработку предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства;
- б - учет всех факторов, воздействующих на систему управления персоналом;
- в - ориентированность на развитие производства, опережение функций управления персоналом функций, направленных на обеспечение функционирования производства.

9. К методам формирования системы управления персоналом относятся (при необходимости указать несколько):

- а - метод аналогий;
- б - метод структуризации целей;
- в - морфологический анализ.

10. Какой метод в области совершенствования управления персоналом получил наибольшее распространение:

- а - метод аналогий;
- б - метод творческих совещаний.

11. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):

- а - административные;
- б - экономические;
- в - статистические;
- г - социально-психологические;
- д - стимулирования.

12. Какой метод управления персоналом отличается прямым характером воздействия:

- а - административные;
- б - экономические;
- в - социально-психологические.

13. Какие методы имеют косвенный характер управленческого воздействия (при необходимости указать несколько):

- а - административные;
- б - экономические;
- в - социально-психологические.

14. К каким методам управления персоналом Вы отнесете разработку положений, должностных инструкций:

- а - административные;
- б - экономические;
- в - социально-психологические.

#### **Тест №4.**

#### **Тема: МАРКЕТИНГ ПЕРСОНАЛА. АНАЛИЗ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ РАБОТ**

1. Описание работы и их спецификация (определение требований к кандидатам) очень полезны для специалистов по набору и отбору персонала так как позволяют привлечь наиболее подходящих из всех возможных кандидатов:

- а - да;
- б - иногда;
- в - нет.

2. Трудовой потенциал - это:

- а - это часть населения, обладающая физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике;
- б - это совокупность духовных и физических способностей человека, которые он использует всякий раз когда создает потребительные стоимости;
- в - способность персонала организации при наличии у него определенных качественных характеристик и соответствующих социально-экономических, организационных условий достигать определенный конечный результат.

3. 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.

4. 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.

г - анализ ожиданий нынешних и потенциальных сотрудников (например, при найме на работу), а также определение выполнимости и реальной степени исполнения этих ожиданий;

д - формирование конкурентоспособного работника и нахождение ему рыночной ниши.

5. Главными задачами персонал-маркетинга являются изучение развития производства, исследование рынка труда, анализ источников покрытия потребности в персонале, анализ путей получения персонала, анализ затрат на приобретение персонала, выбор альтернатив или комбинирование вариантов источников и путей покрытия потребностей в персонале:

а - верно все;

б - частично верно;

в - неверно.

6. Как добиться уменьшения предложения работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к увольнениям:

а - перевод части сотрудников на сокращенный рабочий день или рабочую неделю;

б - прекращение приема на работу;

в - заключение краткосрочных контрактов;

г - переобучение персонала;

д - использование гибких режимов работы;

е - использовать лизинг рабочей силы.

7. Как добиться увеличения предложения работников в организации (привести численность в соответствие с ее реальными потребностями), не прибегая к дополнительному найму со стороны (при необходимости укажите несколько вариантов):

а - использовать переработки рабочего времени;

б - использовать лизинг рабочей силы;

в - использовать гибкое рабочее время;

г - использовать контракты на конкретную работу.

8. Повышение способности организации изменять численность работников в соответствии с изменениями объемов оказываемых услуг/производимых товаров путем использования добавочных или альтернативных источников рабочей силы представляет:

а - численную адаптацию рабочей силы; б - функциональную адаптацию рабочей силы; в - дистанционную адаптацию рабочей силы; г - финансовая адаптация рабочей силы; д - лизинг рабочей силы.

9. Способность организации изменять и приводить профессионально-квалификационную структуру своих работников в соответствии с требованиями изменившейся трудовой нагрузки представляет:

а - численную адаптацию рабочей силы;

б - функциональную адаптацию рабочей силы;

в - дистанционную адаптацию рабочей силы;

г - финансовая адаптация рабочей силы;

д - лизинг рабочей силы.

10. Форма организации рабочего времени, при которой для отдельных сотрудников или их группы допускается саморегулирование начала, окончания и общей продолжительности рабочего дня представляет использование:

а - стандартных режимов работы;

б - гибких режимов рабочего времени;

в - частичной занятости.

11. Разновидностями гибкого графика работы являются (при необходимости указать несколько):

а - скользящий график;

б - переменный день;

в - очень гибкий график;

г - деление рабочего места;

д - разделение работы;

е - временный частичный найм;

ж - неполная ставка;

з - надомничество;

и - совместительство;

12. Занятость сотрудника выполнением трудовых обязательств в течение меньшей по сравнению с законодательно установленными нормами продолжительности ежедневной и еженедельной работы представляет использование:

а - стандартных режимов работы;

б - гибких режимов рабочего времени;

в - частичной занятости.

13. Формой частичной занятости персонала являются следующие (при необходимости указать несколько):

а - скользящий график;

б - переменный день;

- в - очень гибкий график;
- г - деление рабочего места;
- д - разделение работы;
- е - временный частичный найм;
- ж - частичная ставка;
- з - надомничество;
- и - совместительство;
- к - гибкое размещение рабочего места.

14. Использование гибких режимов работы в организации позволяет (при необходимости указать несколько):

- а - избавиться от бесперспективных работников;
- обеспечить стабильность "ядра" персонала;
- в - сократить нехватку персонала за счет собственных источников рабочей силы;
- г - сдерживать уровень безработицы;
- д - обеспечить рост производительности труда;
- е - снизить текучесть;
- ж - сократить оплату сверхурочных часов.

### Тест №5.

#### Тема: КАДРОВОЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

1. За какой срок до начала соответствующих мероприятий должен быть предупрежден работник о расторжении с ним договора по инициативе работодателя в связи с сокращением численности или штата организации:

- а) за два месяца
- б) за три месяца
- в) за две недели

2. Запрещается направлять в служебные командировки:

- а) женщин, имеющих детей в возрасте до 5 лет без их согласия
- б) беременных женщин
- в) работников в возрасте до 19 лет

3. Имеет ли право инспектор отдела кадров от лица руководителя компании подписать трудовой договор с работником:

- а) да, имеет
- б) нет, не имеет
- в) только при наличии доверенности

4. Испытательный срок может быть установлен:

- а) по усмотрению работодателя
- б) по соглашению сторон
- в) не более трех месяцев

5. Какая установлена продолжительность ежедневной работы (смены) для работников в возрасте от 15 до 16 лет:

- а) 5 часов
- б) 7 часов
- в) 6 часов

6. Какие документы предъявляются при приеме на работу по совместительству:

- а) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность
- б) справку с основного места работы
- в) письменное согласие работодателя по основному месту работы

7. Какие копии документов работодатель обязан выдать работнику по его письменному заявлению:

- а) копию приказа о приеме на работу
- б) справку об уплате профсоюзных взносов
- в) справку о наличии льгот

8. Когда вступает в силу трудовой договор с работником:

- а) сразу после подписания его работником
- б) с момента фактического допуска к работе с ведома или по поручению работодателя

в) с даты, указанной в трудовом договоре

9. Кому не устанавливается испытательный срок при приеме на работу:

- а) беременным женщинам
- б) инвалидам
- в) руководителям

10. Перевод работника на постоянную работу в другую организацию либо в другую местность вместе с организацией допускается:

- а) только с письменного согласия работника

- б) с согласия профсоюзного органа
  - в) с согласия членов семьи работника
11. Право на отпуск у работника возникает:
- а) по истечении 1 года с момента заключения трудового договора
  - б) сразу после заключения трудового договора
  - в) по истечении 6 месяцев
12. Работа в ночное время - это работа:
- а) с 20 часов до 4 часов
  - б) с 23 часов до 5 часов
  - в) с 22 часов до 6 часов
13. Рабочее место - это:
- а) территория предприятия, с которым работник заключил трудовой договор
  - б) место, где работник должен находиться в связи с его работой
  - в) место, где работодатель всегда может застать работника
14. Сверхурочная работа - это:
- а) работа по выходным и в ночное время
  - б) дополнительная работа по соглашению сторон
  - в) работа, производимая работником по инициативе работодателя за пределами установленной продолжительности рабочего времени, ежедневной работы (смены), а также работа сверх нормального числа рабочих часов за учетный период.
15. Трудовая книжка выдается работнику на руки:
- а) по его письменному о том запросу в любое время
  - б) после расторжения трудового договора
  - в) после заключения трудового договора
16. Что такое аттестация работника:
- а) определение квалификации работника
  - б) оценка деятельности работника в отчетный период
  - в) выявление наиболее квалифицированных работников для поощрения
17. Что такое безопасные условия труда:
- а) условия труда, при которых соблюдается техника безопасности
  - б) условия труда, при которых воздействие на работников вредных и (или) опасных производственных факторов исключено либо не превышает установленные нормативы (ст. 209 ТК РФ)
  - в) условия труда, не связанные с риском для жизни и здоровья
18. Что такое локальные нормативные акты:
- а) документы для служебного пользования
  - б) документы только для сотрудников отдела кадров
  - в) нормативные акты, содержащие нормы трудового права, принимаемые работодателем
19. Что такое ненормированный рабочий день:
- а) работа в чрезвычайных обстоятельствах
  - б) по гражданско-правовому договору
  - в) работа за пределами нормальной продолжительности рабочего времени
20. Что такое трудовой арбитраж:
- а) временно действующий орган по рассмотрению коллективного трудового спора
  - б) постоянно действующий судебный орган по рассмотрению трудовых споров
  - в) комиссия по трудовым спорам

### Тест №6.

#### Тема: Психологические и социальные аспекты управления персоналом

1. Совокупность личных и социальных отношений, никак не определяемых формальной организацией, возникающих спонтанно как результат взаимодействия сотрудников, это (выберите правильный вариант):

- а) временная группа;
- б) долговременная группа;
- в) команда;
- г) неформальная группа.

2. Малая группа, обладающая высоким уровнем сплоченности, имеющая общую цель, которую разделяет каждый из ее членов, групповые нормы и традиции это (выберите

правильный вариант):

- а) временная группа;
- б) долговременная группа;
- в) команда;
- г) неформальная группа.

3. Позиция или место личности в обществе или группе, связанные с определенными правами и обязанностями это:

- а) статус;
- б) роль.

4. Функция социального положения человека, нормативно одобренная модель поведения это:

- а) статус;
- б) роль.

5. Изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы, возникающее из конфликта между мнением индивида и мнением группы это:

- а) конформизм;
- б) групповая поляризация;
- в) сплоченность группы.

6. Какой тип конфликта характеризуется следующей ситуацией участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем:

- а) конфликт цели;
- б) конфликт взглядов;
- в) конфликт чувств.

7. Охарактеризуйте пять уровней конфликтов: 1)

2) 3) 4) 5)

8. Конфликт между уровнями управления в организации:

- а) вертикальный;
- б) горизонтальный;
- в) линейно-функциональный.

9. Назовите основную причину возникновения ролевого конфликта.

Менеджеры всех звеньев управления организацией для эффективного ее функционирования и развития должны применять различные меры по полному устранению конфликтных ситуаций:

- а) верно;
- б) неверно.

10. Лидер, который в силу своих личностных качеств, личностной привлекательности, вызывающих поддержку и признание, способен оказывать глубокое воздействие на последователей:

- а) неформальный лидер;
- б) формальный лидер;
- в) харизматический лидер.

11. Расположите определения видов коммуникаций в соответствии с их характеристикой:

вербальные коммуникации;  
вертикальные коммуникации;  
горизонтальные коммуникации;  
внутренние коммуникации;  
невербальные коммуникации;  
неформальные коммуникации;  
формальные коммуникации.

- а) передача информации с помощью словесных сообщений (устная и письменная речь);
- б) коммуникации между начальниками и подчиненными;
- в) коммуникации между людьми равными по положению, находящимися на одном уровне в иерархии организации;
- г) связь между сотрудниками организации; при этом сообщении имеют отправителя и получателя в пределах организации;
- д) передача информации с помощью мимики, движений, предметов и др. несловесных средств.
- е) обмен информацией между людьми, которые, будучи формально не связаны, общаются по телефону, в обществе или при случайных встречах;
- ж) сообщения, переданные по формальным каналам организации, созданным ее руководством;
- з) взаимодействие со множеством людей или групп, находящихся за пределами организации.

**Тест №7.**

**Тема: Принятие управленческих кадровых решений, набор и отбор персонала, оценка (аттестация) персонала**

1. Расположите основные этапы принятия кадровых решений, представленные ниже, в нужной последовательности:

- а) оценка альтернатив;
- б) определение критериев оценки принимаемых решений;
- в) определение возможных альтернатив решения проблемы;
- г) осознание необходимости принятия решения;
- д) выбор оптимального решения;
- е) определение приоритетов (значимость критериев).

2. Расположите названия методов, используемых при принятии решения, определении альтернативных вариантов, в соответствии с их характеристикой:

"мозговая атака";

"морфологический анализ";

метод аналогии;

"системный анализ".

а) изучение всевозможных комбинаций вариантов организационных решений посредством построения матрицы, 1 -й ряд которой разбивает решаемую проблему на более мелкие задачи, 2-й ряд матрицы определяет всевозможные варианты (подходы) ее решения;

б) раскрытие составляющих компонентов управления персоналом (целей, функций, организационной структуры, кадров, технических средств управления, информации, методов управления работниками и др.), выявление многообразных типов связей этих компонентов между собой и внешней средой и сведение их в единую целостную картину;

в) метод коллективного генерирования идей решения творческой задачи, цель которого заключается в сборе большого количества идей посредством поощрения реплик, запрете критики;

г) применение организационных форм, которые оправдали себя в функционирующих системах управления персоналом со сходными экономико-организационными характеристиками к рассматриваемой системе.

3. Назовите основные критерии оценки кадровых решений.

Назовите основные показатели эффективности принятых решений по управлению персоналом.

Назовите основные этапы набора персонала.

К внутренним источникам набора персонала относятся (выберите правильные варианты):

а) объявление о вакансии в самом предприятии, предложение сотрудникам приглашать своих знакомых;

б) объявление конкурса на замещение (занятие) должности для сотрудников предприятия;

в) передача собственных работников, с которыми предприятие (кредитор) имеет трудовой договор, в распоряжение другой фирмы (заемщика), обязуя этих работников в течение срока "аренды" работать на фирме-заемщике;

г) набор персонала из кадрового резерва предприятия, сформированного в результате высвобождения работников при внедрении новой техники/технологии, переподготовке работников.

4. Назовите основные методы (ступени) отбора персонала.

Расположите названия типов интервью в соответствии с их характеристикой:

индивидуальное;

групповое;

последовательное;

панельное.

а) каждый кандидат проходит несколько собеседований с разными интервьюерами;

б) один интервьюер один кандидат;

в) несколько интервьюеров один кандидат;

г) один интервьюер несколько кандидатов.

9. Профессиональная адаптация это (выберите правильные варианты):



а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим нагрузкам и т. п.;

б) полное и успешное овладение новой профессией, т. е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;

в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписанным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.

5. Психофизиологическая адаптация это (выберите правильные варианты):

а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим на грузкам и т. п.;

б) полное и успешное овладение новой профессией, т.е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;

в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписанным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличност ных отношений, сложившихся в коллективе.

6. Социально-психологическая адаптация это (выберите правильные варианты):

а) адаптация к трудовой деятельности на уровне физического состояния работника, результатом чего становятся меньшее утомление, приспособление к высоким физическим на грузкам и т. п.;

б) полное и успешное овладение новой профессией, т. е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;

в) адаптация к ближайшему социальному окружению в коллективе, к традициям и неписанным нормам коллектива, к стилю работы руководителей, к особенностям межличностных отношений, сложившихся в коллективе.

7. Назовите функции центров оценки персонала.

Конкурсный прием на работу это (выберите правильный вариант):

а) метод подбора персонала, основанный на создании условий соревнования среди кандидатов или соотнесении кандидата с должностью;

б) сбор информации об опыте, уровне знаний и оценка профессионально важных качеств претендента;

в) последний этап оценки кандидата, заключающийся в проведении процедуры сравнения результатов оценки кандидатов.

8. Опишите основные принципы конкурсного приема на работу.

Назовите основные цели проведения оценки персона ла при: приеме на работу;

организации продвижения персонала;

организации обучения персонала;

разработке систем поощрения персонала;

проведении реорганизации.

## Тест № 8.

### Тема: ПЛАНИРОВАНИЕ, НАБОР И ОТБОР, ОРИЕНТАЦИЯ И АДАПТАЦИЯ, ПРОФЕССИОНАЛИЗМ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ

1. Адаптация - это:

а - приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;

б - взаимное приспособление работника и организации путем постепенной выработки способности сотрудника в новых условиях;

в - приспособление организации к изменяющимся внешним условиям.

Исследования показывают, что больше, чем половина рассмотренных организаций заполняют большинство вакантных мест первичного рынка труда за счет внешних источников привлечения персонала:

а - да; б - нет.

2. Как обеспечить эффективную интеграцию нового сотрудника в организацию (указать при необходимости несколько вариантов):

а - достоверная и полная предварительная информация об организации и подразделении, где предстоит работнику трудиться; б - использование испытательного срока для новичка;  
в - регулярные собеседования новичка с руководителем его подразделения и представителем кадровой службы; г - введение в должность.

3. Какой комплекс кадровых мероприятий уменьшает приток новых людей и идей в организацию:

а - продвижение изнутри;  
б - компенсационная политика;  
в - использование международных кадров.

4. Люди, приходящие в отдел кадров в поиске работы, есть:

а - самопроявившиеся кандидаты;  
б - безработные;  
в - неквалифицированные работники.

5. Краткая трудовая биография кандидата является:

а - профессиограмма;  
б - карьерограмма;  
в - анкетой сотрудника;  
г - рекламным объявлением.

6. Исследования показывают, что правдивая предварительная характеристика работы сокращает текучесть рабочей силы впоследствии:

а - да;  
б - иногда;  
в - нет.

7. К наименее достоверным тестам отбора кандидатов относятся:

а - психологические тесты;  
б - проверка знаний;  
в - проверка профессиональных навыков;  
г - графические тесты.

8. Наиболее достоверным методом оценки способностей кандидата выполнять работу, на которую он будет нанят, является:

а - психологические тесты;  
б - проверка знаний;  
в - проверка профессиональных навыков;  
г - графический тест.

9. Ряд конкретных мер, необходимых для принятия решения о найме нескольких из возможных кандидатур есть:

а - отбор кандидатов;  
б - найм работника;  
в - подбор кандидатов;  
г - заключение контракта;  
д - привлечение кандидатов.

10. Метод, позволяющий объективно оценить соответствие кандидатов требованиям работы, является метод:

а - анализ анкетных данных;  
б - профессиональное испытание;  
в - экспертиза почерка.

11. Что представляет процесс набора персонала:

а - создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность;  
б - прием сотрудников на работу;  
в - процесс селекции кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности.

12. персонал набирать труднее, чем неквалифицированный. В первую очередь, это связано с (при необходимости указать несколько):

а - привычкой тех, кто работает;  
б - приемом по рекомендательным письмам;  
в - требованием со стороны самой работы;  
г - недостаточной практикой набора.

13. 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.

14. достоинствам внешних источников привлечения персонала относят (выбрать правильные ответы):

- а - низкие затраты на адаптацию персонала; б - появление новых импульсов для развития;
- в - повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых работников.

15. Что следует понимать под текучестью персонала (при необходимости указать несколько):

- 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.

#### **Тест №9.**

#### **Тема: РАЗВИТИЕ, ОБУЧЕНИЕ, ПЕРЕПОДГОТОВКА И ПЕРЕОБУЧЕНИЕ, ТРЕНИНГ, УПРАВЛЕНИЕ КАРЬЕРОЙ, ВЫСВОБОЖДЕНИЕ, ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СОПРОТИВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛА, СТРАТЕГИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

1. 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.

2. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе). При необходимости указать несколько:

- а - инструктаж;
- б - ротация;
- в - ученичество и наставничество;
- г - лекция;
- д - разбор конкретных ситуаций;
- е - деловые игры;
- ж - самообучение;
- з - видеотренинг

3. Какие методы наиболее эффективны для обучения техническим приемам (ремонт несложной бытовой техники, электродвигателей, прием коммунальных платежей, расчет процентов по вкладам). При необходимости указать несколько:

- а - инструктаж;
- б - ротация;
- в - ученичество и наставничество;
- г - лекция;
- д - разбор конкретных ситуаций;
- е - деловые игры;
- ж - самообучение;
- з - "сидя рядом с Нелли".

4. Карьера - это:

- а - индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека;
- б - повышение на более высокую ступень структуры организационной иерархии;
- в - предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти.

5. Наиболее распространенный в практике организаций подход к управленческому развитию:

- а - неструктурированный, непланируемый;
- б - планируемое развитие за пределами работы;
- в - планируемое развитие на работе.

6. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает (при необходимости указать несколько):

- а - обучение по договору учебным центром;
- б - ротацию менеджеров;
- в - делегирование полномочий подчиненному;
- г - формирование резерва кадров на выдвижение.

7. Специально сформированная группа работников, по своим качествам соответствующая требованиям, предъявляемым к руководителям определенного ранга, прошедших аттестационный отбор, специальную управленческую подготовку и достигших положительных результатов в производственно-коммерческой деятельности организации:

- а - резерв руководителей на выдвижение;
- б - аттестационная комиссия; в - кадровая служба.

8. Работа с резервом преемников-дублеров не должна носить целевого характера: организация заботится об их развитии для последующего замещения ими через 10-20 лет руководящей должности вообще, а не для занятия ими строго определенной должности. Верно ли высказывание:  
а - да; б - нет; в - иногда.

9. Стадии профессиональной карьеры каждый сотрудник может ли пройти последовательно, работая в различных организациях:  
а - да; б - нет.

10. 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.

11. Доверительные обращения руководителя к сотруднику есть проявления внутриорганизационной карьеры:

а - горизонтального типа;

б - вертикального типа;

в - центростремительного типа.

12. Какой метод позволяет наиболее точно определить характер и содержание потребности в обучении персонала:

а - анализ исполнения работы;

б - анализ проблем в линейно-функциональных подразделениях; в - балансовый метод.

13. Исследования показывают, что налаженная система профессионально-квалификационного продвижения персонала в организации сокращает текучесть рабочей силы:

а - да;

б - иногда;

в - нет.

14. Каковы причины высвобождения работников в организации (при необходимости указать несколько):

а - структурные сдвиги в производстве;

б - перемещения работников внутри организации;

в - текучесть кадров;

г - повышение технического уровня производства;

д - изменение объемов производства.

15. Какие возможны программы поддержки развития сотрудника, если он стремится установить и закрепить основу для будущего продвижения (при необходимости указать несколько):

а - горизонтальное перемещение;

б - понижение в должности;

в - досрочное увольнение или добровольный выход в отставку;

г - обучение;

д - аттестация сотрудника;

е - вознаграждение сотрудника.

## Тест №10.

**Тема: Развитие и обучение персонала, мотивация персонала, учет и контроль результатов труда работников**

1. Инструкционный тренинг это (выберите правильные варианты):

а) система обучения менеджеров, которые затем обучают работников;

б) компьютерное обучение посредством прохождения тренинг-программ;

в) введение работников в курс их задач на новом месте, ознакомление их с руководителями и рабочими группами.

2. Расположите названия методик в соответствии с их характеристикой:

SMILE;

"3 -D";

GROW;

а) техника быстрого анализа проблемы, проводимого в трех направлениях, определения вариантов решения и выбора самого подходящего в данной ситуации;

б) система самостоятельно управляемого интегрального обучения (поощрение самостоятельного выполнения работы и оценки ее выполнения);

в) использование вопросов для конкретизации "цели", которую работник стремится достичь, возможности предполагаемых действий, определения всех практических "вариантов действий", побуждения к их реализации.

3. Цель планирования карьеры (выбрать правильные варианты):

- а) обеспечение наиболее рационального использования трудового потенциала работника;
- б) создание условий для самореализации работника как личности;
- в) анализ стихийного перемещения работников и ведение учета перемещений;
- г) развитие трудовой мобильности, взаимозаменяемости работников.

4. Горизонтальное продвижение это-

Вертикальное продвижение это-

Кадровый резерв это-

Расположите представленные ниже этапы процесса формирования кадрового резерва в правильной последовательности:

- а) изучение, оценка, отбор кандидатов в резерв;
- б) контроль за подготовкой резерва;
- в) определение потребности в руководителях/работниках (численного и должностного состава резерва);
- г) работа с резервом;
- д) предварительный набор претендентов в кадровый резерв;
- е) рассмотрение, согласование, утверждение состава резерва;
- ж) определение готовности лиц из состава резерва к назначению на должность.

5. Назовите основные формы работы по подготовке кадрового резерва.

Перечислите и кратко охарактеризуйте основные формы мотивации персонала:

- 1)
- 2)

6. К содержательным теориям мотивации относятся (вы берите правильные варианты):

- а) теория иерархии потребностей Маслоу;
- б) теория двух факторов Герцберга;
- в) теория ожидания Портера и Лоулера;
- г) теория постановки целей;
- д) теория ERG Альдерфера;
- е) теория справедливости;
- ж) теория приобретенных потребностей МакКлелланда.

7. К процессуальным теориям мотивации относятся (вы берите правильные варианты):

- а) теория иерархии потребностей Маслоу;
- б) теория двух факторов Герцберга;
- в) теория ожидания Портера и Лоулера;
- г) теория постановки целей;
- д) теория ERG Альдерфера;
- е) теория справедливости;
- ж) теория приобретенных потребностей МакКлелланда.

8. Структура заработной платы:

- 1)
- 2)
- 3)

9. Бестарифная система оплаты труда (выберите правильный вариант):

- а) заработок определяется как количество баллов, набранных работником и умноженных на расценку за один балл;
- б) заработок работника определяется на основе заключения трудового контракта.

10. Назовите основные методы моральной мотивации работников.

11. Перечислите основные статьи (направления) затрат предприятия на рабочую силу, связанные с набором персонала.

12. Назовите основные параметры аудита:

- а) кадрового состава;
- б) кадрового потенциала;

## Тест № 11.

### Тема: ОЦЕНКА ПОТЕНЦИАЛА РАБОТНИКОВ И ОРГАНИЗАЦИИ

1. Что понимается под традиционной системой аттестации работника:

а - процесс оценки эффективности выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый непосредственным руководителем;

б - процесс комплексной оценки эффективности выполнения сотрудником своих должностных обязанностей, осуществляемый специально формируемой комиссией в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации работников;

в - процесс оценки выполнения сотрудником своих должностных обязанностей его коллегами.

2. Основой для выработки и принятия решения по стимулированию труда персонала является:

а - оценка личных и деловых качеств;

б - оценка труда;

в - оценка результатов труда;

г - комплексная оценка качества работы.

3. Аттестация работников представляет собой процедуру определения соответствия квалификации, результативности деятельности, уровня знаний и навыков сотрудников, их деловых, личностных и иных значимых качеств требованиям занимаемой должности:

а - верно;

б - частично верно; в - неверно.

4. Оценка эффективности деятельности подразделений управления персоналом - это системный процесс, направленный на (выберите все правильные ответы):

а - соизмерение затрат и результатов, связанных с деятельностью кадровых служб;

б - соотношение результатов деятельности кадровых служб с итогами деятельности организации в целом;

в - соотношение результатов деятельности кадровых служб с итогами деятельности других подразделений.

5. Для расчета эффективности мероприятий по совершенствованию системы управления персоналом необходимо использовать (можно указать несколько вариантов):

а - авторские методики, принятые в каждой организации; б - инструкции Центробанка РФ;

в - методические рекомендации, утвержденные Министерством экономики, Министерством финансов и т.п.

## **Тест 12.**

### **Тема: ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ: СЛУЖБА ПЕРСОНАЛА, КАДРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРИНЯТИЕ КАДРОВЫХ РЕШЕНИЙ, РАСЧЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ**

1. Правовой акт, регулирующий трудовые, социально-экономические, профессиональные отношения между работодателем и наемными работниками в организации, есть:

а - трудовое соглашение;

б - трудовой договор;

в - коллективный договор;

г - трудовой контракт.

2. Социальное партнерство - это:

а - отношения власти-подчинения в организации, давления на человека сверху, контроля над распределением материальных благ;

б - отношения, основанные на вырабатываемых в организации совместных ценностях, социальных норм, установок поведения и регламентирующие действия работников без видимого принуждения

в - отношения конструктивного взаимодействия основных субъектов современных экономических процессов путем согласования их интересов;

г - отношения, основанные на купле-продаже и равновесии интересов продавца и покупателя.

3. Чем определяется эффективность систем управления персоналом организации (при необходимости указать несколько):

а - затратами на функционирование и развитие систем управления персоналом в организации;

б - потерями, связанными с формированием, распределением и использованием трудового потенциала организации;

в - сопоставлением результатов работы службы управления персоналом с затратами на функционирование системы управления персоналом.

4. Организационная культура - это:

а - отношения власти-подчинения в организации, давления на человека сверху, контроля над распределением материальных благ;

б - отношения, основанные на вырабатываемых в организации совместных ценностях, социальных норм, установок поведения и регламентирующие действия работников без видимого принуждения;

в - отношения, основанные на купле-продаже и равновесии интересов продавца и покупателя.

5. Какие качества и навыки нужны сотрудникам кадровой службы для успешного выполнения своих функций (указать при наличии несколько):

а - компетентность в своей профессиональной области;

б - знание общих законов развития организации;

в - профессионализм в области управления организацией.

6. В организационную структуру продвинутой службы управления персоналом в крупной организации входят следующие подразделения/отделы (укажите что именно):

- а - отдел кадров;
- б - отдел подготовки кадров;
- в - отдел организации труда и зарплаты;
- г - бухгалтерия;
- д - отдел техники безопасности;
- е - отдел социального развития предприятия;
- ж - юридический отдел;
- з - бюро цен планово-экономического отдела.

7. Выберите из перечисленных ниже элементов те из них, которые не являются подсистемами системы управления персоналом (при необходимости указать несколько):

- а - управление стандартизацией;
- б - управление нормированием;
- в - нормативное обеспечение управления персоналом;
- г - управление работой персоналом;
- д - управление ресурсами;
- е - управление техникой безопасности на производстве.

8. К обеспечивающим подсистемам системы управления персоналом относятся следующие подсистемы (при необходимости указать несколько):

- а - линейного руководства;
- б - управления транспортным обслуживанием производства;
- в - правового обеспечения;
- г - информационного обеспечения;
- д - делопроизводственного обеспечения;
- е - управления ресурсами;
- ж - хозяйственного обеспечения.

9. Что включает в себя система управления персоналом (при необходимости указать несколько):

- а - функциональные подразделения;
- б - функциональные подразделения и их руководителей;
- в - функциональные подразделения, их руководителей и линейных руководителей;
- г - общее руководство организаций.

10. Главной задачей службы управления персоналом является достижение соответствия рабочей силы в организации рабочим местам (при необходимости указать несколько):

- а - с точки зрения их количественной сбалансированности;
- б - с точки зрения их качественной сбалансированности;
- в - с точки зрения их качественно-количественной сбалансированности.

11. Система целей управления персоналом является основой определения:

- а - политики организации;
- б - стратегии развития организации;
- в - состава функций управления персоналом.

Тест №13. Тема: Миссия и цели организации, корпоративная культура, служба управления персоналом, кадровая политика и стратегия, кадровое планирование

1. Миссия организации

Выберите из предложенных вопросы, которые может включать в себя миссия организации:

- а) история фирмы;
- б) целевые ориентации предприятия;
- в) сроки выполнения планов работы;
- г) стиль руководства;
- д) режим работы предприятия;
- е) принципы работы с покупателем.

2. Выберите из предложенных критерии SMART (характеристики целей). Цель должна быть:

- а) конкретная;
- б) измеримая;
- в) не ограничена во времени;
- г) конфиденциальная;
- д) уместная в данных условиях;
- е) направленная на получение прибыли;
- ж) рассчитанная по срокам достижения;
- з) достижимая;
- и) состоять из множества альтернатив.

3. Метод управления МВО основан на (выберите правильные варианты):

- а) постановке четких и ясных целей, которые предстоит работнику достигнуть; цели, поставленные перед работником, должны быть увязаны с целями подразделения и организации в целом, способствовать раскрытию потенциальных возможностей работников, мотивировать их на эффективный труд;
- б) описании основных качеств работника, которые определяют эффективную или неэффективную деятельность, выявлении качеств работника, которые нуждаются в совершенствовании;
- в) поощрении признания и поддержке одними членами коллектива других, создании доброжелательных отношений в группе.

4. Корпоративная культура это (выберите правильный вариант):

- а) совокупность достижений работников в производственном, общественном, социальном и умственном отношении;
- б) принимаемые большей частью сотрудников организации философия и идеология управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, нормы;
- в) уровень развития организации, творческих сил и способностей работников, выраженный в типах и формах организации производственной деятельности и деятельности людей, в их взаимоотношениях.

5. Назовите три уровня корпоративной культуры (по Э. Шайну). 1) 2) 3)

Субкультура это (выберите правильный вариант):

- а) культура, преобладающая во всей организации;
- б) "локальная" культура с ценностями, противоречащими ценностям доминирующей культуры;
- в) "локальная" культура с ценностями, не конфликтующими с ключевыми ценностями.

6. Основные функции кадровой службы современного предприятия (выберите один вариант):

- а) найм и увольнение рабочей силы, ведение делопроизводства;
- б) планирование, организация, координирование, стимулирование, контроль, выработка кадровой политики, текущая работа с кадрами;
- в) расчет численности, организация, нормирование и оплата труда, планирование затрат на рабочую силу, организация соц. обеспечения.

7. Перечислите основные задачи подразделения развития персонала, входящего в СУП.

Превентивная кадровая политика характеризуется (выберите правильный вариант):

- а) руководство организации не имеет выраженной программы действий в отношении персонала; отсутствует прогноз кадровых потребностей, средств оценки труда и персонала, диагностики кадровой ситуации;
- б) руководство предприятия осуществляет контроль над симптомами негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса; кадровая служба предприятия располагает средствами диагностики существующей ситуации, однако отсутствует система среднесрочного прогнозирования;
- в) руководство фирмы имеет обоснованные прогнозы развития ситуации, однако не имеет средств для влияния на нее; кадровая служба располагает средствами диагностики персонала, средствами прогнозирования кадровой ситуации, однако не разрабатываются целевые программы;

- г) руководство имеет не только прогноза, но и средства воздействия на ситуацию.

8. Выберите из предложенных основные характеристики открытой кадровой политики:

- а) организация прозрачна для потенциальных сотрудников на любом уровне;
- б) применяется набор персонала на ведущие должности с рынка труда при наличии у кандидата необходимой квалификации;
- в) организация ориентируется на внутренний найм из числа своих сотрудников или их рекомендации для новых сотрудников;
- г) организация тщательно сохраняет такую корпоративную атмосферу, которая позволяет в отсутствие детальной регламентации процедур работы с персоналом управлять им через систему правил и норм;
- д) постоянное инновационное воздействие со стороны новых сотрудников.

9. Цели кадрового планирования (выберите правильные варианты):

- а) обеспечение производственного процесса организации персоналом с учетом необходимой численности и качества;
- б) эффективная организация работы с персоналом как в краткосрочном



(комплектование персонала), так и в долгосрочном (развитие персонала) аспектах;  
в) организация работы службы управления персоналом.

Назовите виды кадрового планирования.

Назовите основные этапы процесса кадрового планирования: 1) 2) 3) 4)

#### **4. Контрольно – оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине**

##### **Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету**

1. Дайте три определения менеджмента.
2. Перечислите субъекты и объекты менеджмента.
3. Охарактеризуйте организацию как объект менеджмента.
4. Дайте определение организации, её признаки.
5. В чем состоит эффективность организации: соотношение затраты - выпуск?
6. Дайте характеристику показателям результативности организации: прибыль, рентабельность, окупаемость инвестиций.
7. В чем состоит экономическая и социальная эффективность организации?
8. Перечислите пути повышения эффективности организации.
9. Охарактеризуйте ресурсы предприятия.
10. Перечислите общие характеристики организации.
11. Перечислите и охарактеризуйте внешнее окружение организации.
12. Свойство внешней среды .
13. Перечислите и охарактеризуйте методы управления.
14. Перечислите и охарактеризуйте основные принципы управления.
15. Управленческий цикл.
16. Перечислите и охарактеризуйте функции управленческого цикла.
17. Сущность и значение стратегического планирования.
18. Назовите основные виды стратегий.
19. Охарактеризуйте организацию как функцию менеджмента.
20. Сущность организационной структуры управления
21. Дайте определение делегированию полномочий.
22. Перечислите преимущества делегирования.
23. Правила делегирования.
24. Оперативное управление.
25. В чем значение учета и контроля в организации.
26. Перечислите виды контроля.
27. Технология контроля.
28. Дайте определение управленческому решению.
29. Охарактеризуйте этапы принятия рационального управленческого решения. 26. Значение информации в принятии управленческого решения
30. Перечислите и охарактеризуйте организационно-распорядительные документы.
31. Система показателей текущих и оперативных планов.
32. Приведите примеры планирования личного рабочего времени менеджера.
33. Методы управления стрессом
34. Причины внутриорганизационных конфликтов

#### **КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ для проведения дифференцированного зачета по дисциплине**

##### **Вариант 1**

Выберите один правильный ответ:

1. Назовите инструменты организационно-распорядительных методов управления
  - а) экономические рычаги
  - б) административные рычаги;
  - в) моральное стимулирование работников
2. Закончите фразу. Делегирование полномочий - это
  - а) подготовка управленческих решений
  - б) распределение прав между руководителями;
  - в) передача руководителем своим непосредственным подчиненным права выполнения какой-либо работы, ответственность за которую будет нести сам.
3. Что из указанного списка относится к классификации управленческих решений?

- а) местные
  - в) производственные
  - г) конкурентоспособные
4. Выберите правильное определение понятия факторов внешней среды организации
- а) поставленные руководителем цели и задачи организации
  - б) факторы внешнего окружения организации
  - в) совокупность внешних факторов прямого и косвенного воздействия, влияющих на результативность организации.
5. Назовите документ, в котором изложены полномочия конкретных работников
- а) устав
  - б) штатное расписание
  - в) должностная инструкция
6. Что такое методы управления?
- а) правила работы
  - б) способы воздействия на управляемый коллектив
  - в) варианты стимулирования работников
7. Дайте определение управленческому треугольнику
- а) совокупность управленческих функций
  - б) совокупность управленческих звеньев и уровней управления
  - в) совокупность управленческих решений
8. Дайте определение понятию «цель организации»
- а) четко видимый результат работы б) получение прибыли
  - в) выполнение задач организации
9. Закончите фразу. К высшему звену управления относят
- а) руководителей, принимающих решения в целом по организации
  - б) руководителей, специалистов
  - в) специалистов по стратегическим проблемам
10. Выберите два и более правильных ответа  
Что из приведенного относится к формам делового общения:
- а) деловая беседа;
  - б) деловые переговоры;
  - в) дискуссия;
  - г) доходчивая речь;
11. Что из названного относится к правилам организованного начала дня:
- а) хорошо позавтракать и без спешки - на работу;
  - б) начинать работу по возможности в одно и то же время;
  - в) начать рабочий день с обсуждения последних новостей или вчерашней телепрограммы;
  - г) приступить к делам «без раскочки»;
12. Каких советов целесообразно придерживаться при ведении телефонных разговоров:
- а) необходимо быть кратким, сводить фазу контакта до минимума; учитывать, что начало разговора определяет его ход и завершение;
  - б) начинать разговор с длинного предисловия;
  - в) во время разговора кратко записывать важную информацию, с которой, возможно, следует ознакомить.
13. Какие из частных показателей характеризуют эффективность труда в сфере управления:
- а) снижение трудоемкости обработки управленческой информации;
  - б) сокращение управленческого персонала;
  - в) сокращение потерь рабочего времени управленческого персонала за счет улучшения организации труда, механизации и автоматизации трудоемких операций в сфере управления;
  - г) показатели получаемой прибыли.
14. Что из приведенного списка характеризует оборонительную стратегию:
- а) предполагает удержание своих позиций на рынке;
  - б) фирма располагает ограниченными средствами;
  - в) имеет высокую степень риска;
  - г) связана с большими финансовыми затратами.
15. Какие из приведенных позиций относятся к функциям стратегического планирования:
- а) содержит основные проблемы организации;
  - б) является наиболее долгосрочным по сравнению с другими видами планирования;

- в) определяет технологию производства продукции;
  - г) придает деятельности организации в разные периоды стройность и внутреннее единство;
16. Что из перечисленного относится к функции «организация»:
- а) формирование структуры управления;
  - б) обеспечение предприятия всем необходимым для работы;
  - в) делегирование прав и ответственности;
  - г) подбор персонала управления.
17. Функция координации необходима:
- а) для обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;
  - б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;
  - в) согласования стиля руководства;
  - г) эффективного достижения поставленной цели?
18. Какие из названных позиций относятся к социально- психологическим методам управления:
- а) учет психологических особенностей каждого члена коллектива;
  - б) доброжелательный тон беседы руководителя с подчиненными;
  - в) приказ о выполнении задания;
  - г) формирование благоприятного морального- психологического климата в коллективе?
19. Что из перечисленного можно отнести к этапу организации выполнения принятого решения:
- а) определение комплекса необходимых действий;
  - б) определение необходимых ресурсов;
  - в) определение влияния факторов внешней среды;
  - г) определение сроков выполнения решения;
  - д) доведение задания до исполнителей?
20. Какие задачи необходимо решать менеджеру самому:
- а) коммуникативного плана (воспитание людей, их оценка, получение и передача информации);
  - б) по оперативному планированию и прогнозированию;
  - в) по оперативному планированию производством;
  - г) по выполнению каждой конкретной работы?
21. Какие из приведенных позиций относятся к преимуществам линейно-функциональной структуры управления:
- а) расширенные возможности принятия компетентных решений;
  - б) сохранение принципа единоначалия;
  - в) отсутствие гибкости и динамичности процессов управления;
  - г) возможность привлечения высококвалифицированных специалистов;
  - д) трудность регулирования отношений линейных и функциональных руководителей?
22. Назовите правильные варианты ответов из числа названных по поводу того, что и как нужно делать в процессе инновационной деятельности:
- а) инновация должна соответствовать нуждам, желаниям людей;
  - б) инновация должна быть простой и иметь точную цель;
  - в) инновация не должна быть нацелена на лидерство на рынке;
  - г) внедрение инновации необходимо начать масштабно, с размахом;
  - д) не разбрасывайтесь, не пытайтесь делать несколько вещей сразу.
23. Что из перечисленного позволяет осуществить эффективное делегирование работы:
- а) определение ответственности и полномочий за каждый вид деятельности;
  - б) неприменение подробного инструктирования;
  - в) не делать выводов за подчиненных;
  - г) побуждение подчиненных к инициативе;
  - д) спокойное отношение к некоторым ошибкам и сбоям в работе;
  - е) контролирование каждого шага подчиненных?

## Вариант 2

Выберите один правильный ответ:

1. Закончите фразу. Миссия организации - это

- а) перечень видов работ,
- б) четко выраженное предназначение организации;
- в) иерархия управления.

2. Что из перечисленного относится к внутренней среде организации?
    - а) правовая среда
    - б) технический прогресс в отрасли;
    - в) цели и задачи организации;
  3. Какие из названных факторов внешней среды организации относятся к факторам косвенного воздействия?
    - а) политика государства;
    - б) правовая среда;
    - в) торговые предприятия;
  4. К основным( общим) функциям менеджмента относятся?
    - а) планирование, организация, маркетинг, контроль;
    - б) планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль;
    - в) планирование, организация, мотивация, контроль, координации;
  5. Функция контроля включает следующие этапы?
    - а) постановку целей, разработку планов, анализ достигнутых результатов, корректировку планов;
    - б) установление стандартов, сопоставление стандартов с достигнутым уровнем, корректировку планов;
    - в) анализ достигнутых результатов, корректировку планов;
  6. Какие из перечисленных позиций относятся к экономическим методам управления?
    - а) коммерческий расчет;
    - б) технические условия;
    - в) мотивация
  7. Что представляет собой процедура подготовки и принятия управленческих решений?
    - а) документальное оформление принятого решения;
    - б) последовательность этапов подготовки и принятия решения с указанием их содержания и использований;
    - в) построение дерева целей;
  8. Что из нижеперечисленного относится к преимуществам линейных структур управления?
    - а) простота и четкость управления
    - б) компетентность руководителя;
    - в) увеличенное время прохождения информации;
  9. Дайте определение понятию «организации»:
    - а) деятельность руководителей
    - б) организованная работа; в) группа людей, имеющих общие цели и желание их выполнять.
  - 10.. Выработка решения состоит из следующих этапов:
    - а) диагноза проблемы, формулирование критериев и ограничений, разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы;
    - б) разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы, организации выполнения решения;
    - в) разработки и оценки альтернатив, выбор альтернативы.
- ВЫБЕРИТЕ ДВА И БОЛЕЕ ОТВЕТА**
11. Что из нижеперечисленного характеризует особенности современного менеджмента:
    - а) человек рассматривается как один из факторов производства;
    - б) люди рассматриваются как главный ресурс организации;
    - в) фирма рассматривается как закрытая система;
    - г) фирма рассматривается как открытая система;
  12. Функция координации необходима:
    - а) для обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;
    - б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;
    - в) согласования стиля руководства;
    - г) разработка управленческих решений.
  13. Что из приведенного списка относится к недостаткам функциональных структур управления:
    - а) возможность получения противоречивых указаний исполнителями;
    - б) специализация деятельности руководителей;
    - в) сложность разделения взаимосвязанных функций;
    - г) сложность контроля выполнения указаний;
  14. Назовите принципы построения организационных структур управления предприятием:
    - а) соответствие структуры управления целям и стратегии развития предприятия;
    - б) единство структуры и функции управления;
    - в) уровень механизации и автоматизации управленческих работ;
    - г) квалификация работников;
  15. Какие из приведенных позиций относятся к функциям стратегического планирования:
    - а) содержит основные проблемы организации;
    - б) является наиболее долгосрочным по сравнению с другими видами планирования;

- в) определяет технологию производства продукции;  
 г) придает деятельности организации в разные периоды стройность и внутреннее единство;
16. Какие из перечисленных факторов влияют на эффективность работы команды:  
 а) размер команды соответствует ее задачам;  
 б) состав команды - люди с одинаковыми чертами характера;  
 в) сплоченность на основе тяготения членов команды друг к другу и к группе;  
 г) здоровый уровень конфликтности;
17. Что из перечисленного характеризует тип менеджера - организатора:  
 а) учитывает потребности и интересы людей;  
 б) учитывает нужды производства;  
 в) в основном ориентирован на производство;  
 г) нацелен на инновации и развитие организации;
18. Какие из частных показателей характеризуют эффективность труда в сфере управления:  
 а) снижение трудоемкости обработки управленческой информации;  
 б) сокращение управленческого персонала;  
 в) сокращение потерь рабочего времени управленческого персонала за счет улучшения организации труда, механизации и автоматизации трудоемких операций в сфере управления;  
 г) показатели получаемой прибыли.
- г) показатели получаемой прибыли ?
19. Что из приведенного относится к частным показателям экономической эффективности управления :  
 а) рентабельность;  
 б) оборачиваемость оборотных средств;  
 в) окупаемость капиталовложений ;  
 г) фондоотдача;  
 д) производительность труда;  
 е) средний размер заработной платы?
20. На какие вопросы надо дать ответы , контролируя выполнение планов:  
 а) какие результаты были достигнуты;  
 б) что осталось несделанным и почему ;  
 в) что хотелось бы сделать;  
 г) где было потеряно время;
21. Что из перечисленного относится к правилам основной части дня:  
 а) избегать незапланированных импульсивных действий ;  
 б) делать регулярно (после часа работы) короткие паузы (не более 10 минут) , соблюдать размеренный темп;  
 в) выполнять самому важные запланированные задачи в течение более спокойного дообеденного периода;  
 г) начатое дело не обязательно доводить до конца;  
 д) небольшие однородные рутинные задачи выполнять сериями;  
 е) забывать об установленных приоритетах;  
 ж) выкраивать спокойный час для выполнения важных дел , носящих долговременный характер?
22. Каких советов целесообразно придерживаться при ведении телефонных разговоров:  
 а) необходимо быть кратким, сводить фазу контакта до минимума; учитывать, что начало разговора определяет его ход и завершение;  
 б) начинать разговор с длинного предисловия;  
 в) во время разговора кратко записывать важную информацию, с которой, возможно, следует ознакомить
23. Что из перечисленного относится к функции «организация»:  
 а) формирование структуры управления;  
 б) обеспечение предприятия всем необходимым для работы;  
 в) делегирование прав и ответственности;  
 г) подбор персонала управления.

#### Ключ к тесту

№п/п	Вариант 1		№п/п	Вариант 2	
	ответ	балл		ответ	балл
1	б		1	б	
2	в		2	в	
3	б		3	а	
4	в		4	в	
5	в		5	б	
6	б		6	а	

7	б		7	б	
8	а		8	а	
9	а	1	9	в	1
10	а б в	3	10	б	1
11	а б г	3	11	Б г	2
12	а в	2	12	А б	2
13	а б в	3	13	А б г	3
14	а б	2	14	А б	2
15	а б г	3	15	А б г	3
16	а б в	3	16	А в г	3
17	а б г	3	17	А б г	3
18	а б г	3	18	А б в	3
19	а б г д	4	19	А б г д	4
20	а б в	3	20	А б г	3
21	а б г	3	21	А б в г д	4
22	а б д	3	22	А.б	2
23	а б в д	4	23	А б в	3

## 5. Информационное обеспечение

### 5.1. Печатные издания

- ГОСТ Р ИСО 9000-2009. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - ИПК. Издательство стандартов, 2010.
- Менеджмент : учебник для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 448 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6.
- Менеджмент. Практикум : учебное пособие для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 246 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7.
- Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Е. П. Михалева. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 191 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5662-7.
- Организация производства в 2 ч. Часть 1 : учебник для СПО / И. Н. Иванов [и др.] ; под ред. И. Н. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10587-2.
- Организация производства в 2 ч. Часть 2 : учебник для СПО / И. Н. Иванов [и др.] ; под ред. И. Н. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 174 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10588-9.
- Организация производства. Практикум : учебное пособие для СПО / И. Н. Иванов [и др.] ; под общ. ред. И. Н. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10590-2.
- Организация производства : учебник и практикум для СПО / Л. С. Леонтьева [и др.] ; под ред. Л. С. Леонтьевой, В. И. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 305 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00820-3.
- Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 249 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5.
- Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 168 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0.

### 5.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

- <https://biblio-online.ru/> – ЭБС Юрайт
- Менеджмент качества <http://www.kpms.ru>
- Менеджмент организации. Официальный сайт. [www.guu.ru/info.php?id=670](http://www.guu.ru/info.php?id=670)
- [hr-portal.ru](http://hr-portal.ru) – журнал HR-portal ИПС (адаптация персонала, документооборот,

командообразование, корпоративная культура, менеджмент)

5. Менеджмент : учебник для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 448 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6](http://www.biblio-online.ru/book/096F68CC-48CA-45E9-AA44-20D175847AB6).

6. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для СПО / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под ред. Ю. В. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 246 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/1AF41788-4E77-4C8F-8839-9F947E0A48F1](http://www.biblio-online.ru/book/1AF41788-4E77-4C8F-8839-9F947E0A48F1).

7. Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Е. П. Михалева. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 191 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5662-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/76DCFB8D-E01D-4A3B-8C8F-760B50BBD975](http://www.biblio-online.ru/book/76DCFB8D-E01D-4A3B-8C8F-760B50BBD975).

### **5.3. Дополнительные источники**

1. Организация производства в 2 ч. Часть 1 : учебник для СПО / И. Н. Иванов [и др.] ; под ред. И. Н. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10587-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E4135C04-322F-4D39-9C98-3B8D0050393F](http://www.biblio-online.ru/book/E4135C04-322F-4D39-9C98-3B8D0050393F).

2. Организация производства в 2 ч. Часть 2 : учебник для СПО / И. Н. Иванов [и др.] ; под ред. И. Н. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 174 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10588-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/982BC599-394C-4866-B312-DA763F5ECC4F](http://www.biblio-online.ru/book/982BC599-394C-4866-B312-DA763F5ECC4F).

3. Организация производства. Практикум : учебное пособие для СПО / И. Н. Иванов [и др.] ; под общ. ред. И. Н. Иванова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 362 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10590-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/60935AEF-D484-4B3C-A72A-D6B871103683](http://www.biblio-online.ru/book/60935AEF-D484-4B3C-A72A-D6B871103683).

4. Организация производства : учебник и практикум для СПО / Л. С. Леонтьева [и др.] ; под ред. Л. С. Леонтьевой, В. И. Кузнецова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 305 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00820-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/77591C69-D5D7-48CC-9100-EE480D321F4B](http://www.biblio-online.ru/book/77591C69-D5D7-48CC-9100-EE480D321F4B).

5. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для СПО / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 249 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/A169FF5F-BD1D-46FF-8077-757251119E15](http://www.biblio-online.ru/book/A169FF5F-BD1D-46FF-8077-757251119E15).

6. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 168 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B3ECEC3B-578F-48CD-87E5-715642E448B4](http://www.biblio-online.ru/book/B3ECEC3B-578F-48CD-87E5-715642E448B4).

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В КОС  
ОП.02 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и.т.п.)	В какой документ ППСЗ вносятся изменения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
21.08.2019	Изменение наименования образовательной организации	КОС	Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Бирский кооперативный техникум» переименован в Автономную некоммерческую профессиональную образовательную организацию «Бирский кооперативный техникум»	Решение о государственной регистрации Управления МинЮста РФ по РБ № 1351-р от 13.08.2019	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Кнышова Е.Н. Менеджмент: уч.пособие для СПО.Изд. Форум,2020	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для СПО.Изд.Форум,2020	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник для СПО. Изд.Магистр,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Райченко А.В. Менеджмент: уч.пособие для СПО.Изд.Инфра,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	



2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для СПО. Изд.Инфра,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
-----------	--	--	--	--	--