

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой

 И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
«Корпоративная культура и управление персоналом на предприятиях
сферы обслуживания»**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис**

с направленностью (профилем)
Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
фонда оценочных средств (оценочных материалов)**

Разработчик:

Мишунина Г.Е., канд. техн. наук, доцент

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized initial 'Г' followed by a horizontal line extending to the right.

1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины (модуля), а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. Адаптация - это:
 - а) приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;
 - б) взаимное приспособление работника и организации путем постепенной вработываемости сотрудника в новых условиях;
 - в) приспособление организации к изменяющимся внешним условиям;
 - г) процесс повышения квалификации нового работника;
 - д) ответы «а» и «г»

2. Конечной целью традиционной аттестации (формальный классический государственный вариант) является:
 - а) письменное официальное решение, изменяющее или сохраняющее социальное положение аттестуемого в соответствии с его готовностью к исполнению данной социальной роли;
 - б) выработка мер по улучшению качества работы сотрудника в его рабочем окружении;
 - в) неофициальные рекомендации по улучшению качества работы сотрудника в его рабочем окружении, развитию его способностей и навыков в связи с требованиями компании;
 - г) сокращение как можно большего количества работников;
 - д) составление должностной инструкции для каждой штатной должности

3. 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;
 - г) осознанное регулярное перемещение работника с одной должности на другую;
 - д) потенциальная возможность занятия вакантной должности

4. Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
 - а) завышение оценки кандидатов, похожих на интервьюера;
 - б) недостаток информации для принятия решения;

- в) слишком большое количество претендентов;
- г) сложность обработки полученной при собеседовании информации;
- д) ограниченность круга задаваемых вопросов

5. Что из перечисленного является видом организационного воздействия и чаще всего направлено на оперативное регулирование управленческого процесса в короткие сроки и предназначено для ограниченного числа сотрудников?

- а) приказ;
- б) распоряжение;
- в) инструкция;
- г) наставление
- д) выговор

6. Причинами сегментации персонала на «ядро» и «периферию» в организации являются:

- а) различия в результатах труда, значимость персонала для организации;
- б) финансовое положение организации;
- в) воля руководства организации;
- г) стаж работы;
- д) семейное положение

7. Организационные изменения чаще всего терпят неудачу вследствие:

- а) внешних обстоятельств;
- б) недостатка ресурсов для осуществления изменений;
- в) спешки;
- г) неправильной последовательности действий;
- д) консервативности людей

8. 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;
- г) процесс аттестации персонала;
- д) периодическое обновление кадрового состава организации

9. 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;
- г) процесс регулярного наблюдения за работой непосредственного руководителя;
- д) хронометраж, проводимый сотрудниками отдела научной организации труда

10. 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;
- д) личный листок работника

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)

1. Как обеспечить эффективную интеграцию нового сотрудника в организацию:
 - 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;
 - д) все вместе

2. Метод, позволяющий выявить наивысшие рейтинги различных сотрудников по тому или иному показателю оценки, через последовательное сравнение сотрудников друг с другом называется методом ...
 - а) попарного сравнения;
 - б) принудительного распределения;
 - в) альтернативных характеристик;
 - г) упорядочения рангов;
 - д) управления по целям

3. Метод оценки персонала, предполагающий письменный отчет или устное выступление с анализом выполнения плана работы и личных обязательств, называется:
 - а) анкетный опрос;
 - б) интервью;
 - в) шкалирование;
 - г) парные сравнения;
 - д) самооценка

4. Когда начинается процесс управления деловой карьерой?
 - а) при приеме на работу;
 - б) после первого года работы;
 - в) после адаптации работника;
 - г) после достижения работником высшего уровня компетенции;
 - д) после смены нескольких должностей в организации

5. Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
 - а) небольшое количество претендентов;
 - б) избыток информации для принятия решения;
 - в) оценка по первому впечатлению;
 - г) сложность обработки полученной при собеседовании информации;
 - д) ограниченность круга задаваемых вопросов

6. 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;
- г) с расширением границ частного бизнеса;
- д) с необходимостью увеличения численности аппарата управления

7. При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

- а) да;
- б) нет;
- в) да, только для крупных организаций;
- г) да, только для госпредприятий;
- д) да, для только для мелких предприятий

8. Организационные структуры, ориентированные на продукт, потребителя или регионы, называются:

- а) дивизиональными;
- б) функциональными;
- в) бригадными;
- г) матричными;
- д) проектными

9. Какие методы наиболее эффективные для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе):

- а) деловые игры
- б) ротация;
- в) ученичество и наставничество;
- г) лекция;
- д) разбор конкретных ситуаций

10. 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;
- д) моральный климат в организации

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)

1. В чем заключается социально-психологический аспект адаптации?

- а) приспособление к новым физическим и психологическим нагрузкам;
- б) приспособление к относительно новому социуму;
- в) усвоение роли и организационного статуса рабочего места в структуре организации;
- г) полное и успешное овладение новой профессией, т.е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его условиям и организации;
- д) адаптация к трудовой деятельности на уровне организма работника как целого, результатом чего становятся меньшие изменения его функционального состояния

2. Метод оценки персонала, предполагающий проведение беседа с работником в режиме "вопрос-ответ" называется:
- а) анкетный опрос;
 - б) критический инцидент;
 - в) интервью;
 - г) ранжирование;
 - д) шкалирование
3. Кто из ученых разработал теорию выбора карьеры?
- а) Дж. Холланд;
 - б) К.Дэвис;
 - в) А.Маслоу;
 - г) Г.Фордр;
 - д) Д.Карнеги
4. Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров.
- а) слишком большое количество претендентов;
 - б) ошибка «по контрасту»;
 - в) избыток информации для принятия решения;
 - г) сложность обработки полученной при собеседовании информации;
 - д) ограниченность круга задаваемых вопросов
5. Сегодня успех в бизнесе во многом зависит от:
- а) методов работы руководителя;
 - б) творческой активности всех работников организации, их готовности взять на себя ответственность за принимаемые решения;
 - в) экономической политики государства;
 - г) количества выполняемых работниками функций;
 - д) этапа жизненного цикла, на котором находится организация
6. В соответствие с принципом иерархии решения начальника службы управления персоналом в аппарате генеральной дирекции обязательны для исполнения начальниками цехов:
- а) нет;
 - б) да;
 - в) да, для начальников вспомогательных цехов;
 - г) да, для начальников основных цехов;
 - д) да, для начальников подсобных цехов
7. С повышением уровня руководства удельный вес чисто управленческих функций:
- а) сокращается до 0;
 - б) повышается;
 - в) понижается;
 - г) не меняется;
 - д) сокращается вдвое
8. Какие методы наиболее эффективные для обучения техническим приемам (ремонт несложной бытовой техники, электродвигателей):
- а) инструктаж;
 - б) ротация;
 - в) ученичество и наставничество;

- г) лекция;
- д) самообучение

9. Оценка эффективности деятельности подразделений управления персоналом - это системный процесс, направленный на:

- а) соизмерение результатов и затрат, 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;
- г) соизмерение затрат, связанных с деятельностью руководителей кадровых служб с затратами службы маркетинга;
- д) материальное поощрение работников подразделения

10. Чем определяется эффективность систем управления персоналом организации:

- 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;
- г) сопоставлением результатов работы предприятия с результатами работы подобных предприятий;
- д) сопоставлением результатов работы службы управления персоналом с результатами работы отдела кадров

3. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.1)

1. Выделите ключевой элемент адаптации

- а) знакомство непосредственно с рабочим местом;
- б) знакомство с предприятием;
- в) опыт работы;
- г) налаживание внешних коммуникаций;
- д) снижение конфликтности

2. Метод оценки персонала, предполагающий создание критической ситуации и наблюдение за поведением человека в процессе ее разрешения, называется:

- а) критический инцидент;
- б) интервью;
- в) упорядочение рангов;
- г) парные сравнения;
- д) самооценка

3. На какие два основных вида ученые разделяют деловую карьеру в зависимости от места ее развития?

- а) бизнес-карьера, домашняя карьера;
- б) социальная, политическая;

- в) внутриорганизационная, межорганизационная;
- г) вертикальная, горизонтальная;
- д) сплошная, выборочная

4. Опыт работы в аналогичной должности:

- а) гарантирует компетентность будущего сотрудника;
- б) является главной предпосылкой успешной адаптации;
- в) выступает одним из критериев предварительной оценки претендентов на вакансию;
- г) является первичным и самым важным условием при приеме на работу;
- д) может только навредить при работе в новой организации, поскольку требования кругом различны

5. Сколько сотрудников должно быть в эффективной службе персонала компании:

- а) 1 сотрудник службы на каждые 50 сотрудников компании;
- б) 1 сотрудник службы на каждые 100 сотрудников компании;
- в) 1 сотрудник службы на каждые 150 сотрудников компании;
- г) численность зависит от поставленных задач;
- д) не менее 10 сотрудников

6. В каждом подразделении организации должны быть документы: а) положение о подразделении, б) должностные инструкции. В какой последовательности должны разрабатываться эти документы?

- а) сначала разрабатывается положение о подразделении, а затем должностные инструкции;
- б) сначала разрабатываются должностные инструкции, а затем положение о подразделении;
- в) последовательность не имеет значения;
- г) последовательность зависит от размера предприятия;
- д) последовательность зависит от сферы деятельности

7. Структура организации:

- а) является универсальной для всех фирм и организаций;
- б) должна соответствовать конкретной ситуации, сложившейся в организации;
- в) может отсутствовать;
- г) должна быть неизменна с течением времени;
- д) должна постоянно видоизменяться не зависимо от условий внешней среды

8. 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;
- г) осознанное регулярное перемещение работника с одной должности на другую;
- д) потенциальная возможность занятия вакантной должности

9. 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) верно только для руководителей высшего звена;
- в) верно только для руководителей среднего звена;
- г) верно только для руководителей низового звена;
- д) верно только для рабочих

10. 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;
- г) отношения в области делегирования полномочий;
- д) применение на практике общих законов управления

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.2)

1. Для ускорения процесса адаптации нового сотрудника необходимо:

- а) позволить ему самостоятельно во всем разобраться;
- б) познакомить его со спецификой организации и с сотрудниками;
- в) постоянно контролировать его работу и давать оценки и советы;
- г) изолировать его от влияния коллег;
- д) не вмешиваться в процесс адаптации нового работника

2. Планирование карьеры осуществляется прежде всего с целью:

- а) избегания ошибок при замещении вакансий;
- б) упрощения процедуры подбора персонала;
- в) создания благоприятного психологического климата;
- г) повышения мотивации и закрепления работников;
- д) по требованию законодательства

3. Организационная структура - это:

- а) особенности организации рабочего пространства и режима работы;
- б) распределение функций между отдельными подразделениями и распределение власти между административными должностями;
- в) система личных взаимоотношений между сотрудниками;
- г) система коммуникаций в организации;
- д) совокупность зданий, сооружений, производственного оборудования предприятия

4. Что из перечисленного является видом организационного воздействия и чаще всего направлено на оперативное регулирование управленческого процесса в короткие сроки и предназначено для ограниченного числа сотрудников?

- а) приказ;
- б) распоряжение;
- в) инструкция;
- г) наставление
- д) выговор

5. Основной современной идеей развития системы управления является создание:

- а) полной автономии подразделений;
- б) неформальных организаций;
- в) внутриорганизационного рынка;
- г) благоприятной внешней среды;
- д) рост централизации управления

6. Основателем школы научного управления считается:

- а) Э.Мэйо;
- б) Н.Винер;
- в) Ф.Тейлор;
- г) Г.Ганнт;
- д) У.Оучи

7. Суть делегирования состоит:

- а) в установлении приоритетов;
- б) в передаче ответственности на более низкий уровень управления;
- в) в доверии к своим подчиненным;
- г) в поручении подчиненному принять какое-либо решение;
- д) в передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена

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

- а) неструктурированный, непланируемый;
- б) планируемое развитие за пределами работы;
- в) планируемое развитие на работе;
- г) использование стандартизированных моделей;
- д) ответы «б» и «в»

9. Какие качества и навыки нужны сотрудникам кадровой службы для успешного выполнения своих функций:

- а) компетентность в своей профессиональной области;
- б) знание всех деталей технологического процесса;
- в) профессионализм в области управления организацией;
- г) медицинское образование и опыт работы в этой сфере;
- д) опыт работы в других областях деятельности

10. 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;
- д) кооперация и специализация управленческого труда

Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-2 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-2.3)

1. Какие виды адаптации выделяют ученые?

- а) первичная, вторичная, функциональная;
- б) устойчивая, неустойчивая, прогрессирующая;
- в) скрытая, явная, фрикционная;
- г) профессиональная, психофизическая, социально-психологическая;
- д) экономическая, социальная, политическая

2. Процесс традиционной аттестации персонала (формальный классический государственный вариант) не предполагают выполнение следующих обязательных мероприятий:
- а) разработка методики аттестации и привязка к конкретным условиям организации;
 - б) формирование аттестационной комиссии с привлечением непосредственного руководителя испытуемого сотрудника;
 - в) определение места и времени проведения аттестации;
 - г) предварительное исследование социально-психологического состояния коллектива;
 - д) проработка вопросов документационного и информационного обеспечения процесса аттестации
3. При каком типе карьеры конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит все стадии развития: обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержка и развитие индивидуальных профессиональных способностей, уход на пенсию в стенах одной организации?
- а) межорганизационная;
 - б) политическая;
 - в) внутриорганизационная;
 - г) ступенчатая;
 - д) смешанная
4. Какой из методов отбора кандидатов в мировой практике считается наиболее надежным?
- а) графология;
 - б) астрология;
 - в) неструктурированное интервью;
 - г) анализ рекомендаций;
 - д) анализ личных анкет
5. Какой из ниже перечисленных пунктов можно отнести к преимуществам внутреннего набора кандидатов?
- а) большое количество кандидатов;
 - б) сокращение сроков адаптации;
 - в) увеличение разнообразия рабочей силы;
 - г) широкие возможности выбора;
 - д) увеличение притока новых идей
6. Методы первичного отбора?
- а) анализ CV, заявления;
 - б) интервью;
 - в) тестирование;
 - г) экспертиза почерка;
 - д) собеседование
7. Может ли один человек работать сразу по нескольким договорам?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) да, только на госпредприятии;
 - г) да, только на предприятиях одной фирмы;
 - д) могут только руководящие работники
8. Открытые вопросы на собеседовании предполагают:
- а) ответы "Да" или "Нет", либо сообщение конкретных сведений;
 - б) развернутые содержательные ответы, не ограниченные никакими рамками;

- в) подсказку, какой тип ответа ожидается;
- г) избежание недопонимания или неверного понимания;
- д) демонстрацию того, что кандидата внимательно слушают

9. К какой из трех гипотез теории конструирования организации Минцберга можно отнести следующий тезис: «Эффективное структурирование требует внутренней последовательности между параметрами конструирования организации»?

- а) гипотеза согласованности;
- б) гипотеза существования;
- в) конфигурационная гипотеза;
- г) параметрическая гипотеза;
- д) стоимостная гипотеза

10. В организационную структуру продвинутой службы управления персоналом в крупной организации входят перечисленные подразделения/отделы, за исключением:

- а) отдела кадров;
- б) отдел подготовки кадров;
- в) юридического отдела;
- г) отдела техники безопасности;
- д) отдела социального развития предприятия