

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

«15» января 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Управление персоналом на предприятиях сервиса

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

Доцент


(подпись)

Шильникова З.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись)

Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление персоналом на предприятиях сервиса»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Какой термин наиболее точно отражает ценность сотрудника для организации?

- А) Кадры
- Б) Персонал
- В) Человеческие ресурсы
- Г) Рабочая сила

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. *Выберите один правильный ответ*

Что влияет на численность персонала предприятия сервиса?

- А) Объем оказываемых услуг
- Б) Уровень автоматизации
- В) Квалификация персонала
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

3. *Выберите один правильный ответ*

Какая функция *не относится* к функциям кадровой службы?

- А) Подбор персонала
- Б) Обучение и развитие персонала
- В) Управление финансами
- Г) Кадровое делопроизводство

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

4. *Выберите один правильный ответ*

Что из перечисленного является *основной* функцией организационного лидера?

- А) Контроль за исполнением задач
- Б) Мотивация персонала
- В) Поддержание дисциплины
- Г) Ведение бухгалтерского учета

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

5. Выберите один правильный ответ

Какой фактор *не* влияет на формирование организационного поведения?

- А) Организационная культура
- Б) Личностные характеристики сотрудников
- В) Финансовое состояние организации
- Г) Стилль руководства

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

6. Выберите один правильный ответ

Что такое стимул?

- А) Внутреннее побуждение к действию
- Б) Внешнее воздействие, побуждающее к действию
- В) Система материального вознаграждения
- Г) Система нематериального вознаграждения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

7. Выберите один правильный ответ

Что является *наиболее распространенной* причиной конфликтов на предприятии?

- А) Различия в целях
- Б) Нехватка ресурсов
- В) Личностные несовместимости
- Г) Неэффективная коммуникация

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Все работники организации, выполняющие трудовые функции на основе трудового договора.	А) Кадры
2) Лица, обладающие определенной квалификацией, знаниями и опытом, необходимые для выполнения работы.	Б) Персонал
3) Рассматриваются как ценный актив организации, требующий инвестиций и развития.	В) Человеческие ресурсы

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. Установите соответствие между термином и определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
----------------------------	----------------

1) Продвижение по служебной лестнице, повышение в должности.

А) Вертикальная карьера

2) Расширение круга обязанностей, приобретение новых знаний и навыков в рамках одной профессиональной области.

Б) Горизонтальная карьера

3) Доминирующие ценности, потребности и мотивы, определяющие выбор направления развития карьеры.

В) Карьерный якорь

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите этапы карьерного планирования сотрудника в правильной последовательности:*

А) Разработка плана карьерного развития

Б) Оценка карьерного потенциала сотрудника

В) Реализация плана карьерного развития

Г) Постановка целей карьерного развития

Д) Анализ карьерных возможностей

Правильный ответ: Б, Г, Д, А, В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Профессиональное развитие персонала направлено на повышение _____ сотрудников.

Правильный ответ: квалификации

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Производственная адаптация предполагает привыкание к новым _____ труда.

Правильный ответ: условиям

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Основная цель управления персоналом - обеспечение организации _____ кадрами.

Правильный ответ: квалифицированными

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

К функциям службы управления персоналом относится разработка системы _____ персонала.

Правильный ответ: мотивации

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Организационная культура является одним из факторов формирования _____ персонала.

Правильный ответ: поведения

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Материальное поощрение может быть в форме заработной платы, премий и _____.

Правильный ответ: льгот

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Демократический стиль руководства предполагает участие _____ в принятии решений.

Правильный ответ: подчинённых

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Как сформировать и поддерживать корпоративную культуру, ориентированную на высокое качество обслуживания клиентов? Какие методы можно использовать для трансляции ценностей организации сотрудникам?

Правильный ответ:

Формирование и поддержание:

Разработка и внедрение кодекса корпоративной этики.

Организация корпоративных мероприятий.

Проведение тренингов по формированию корпоративной культуры.

Личный пример руководства.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Как построить эффективную систему оплаты труда на предприятиях сферы сервиса, которая будет мотивировать сотрудников на повышение качества обслуживания и достижение высоких результатов?

Правильный ответ:

Система оплаты труда:

Окладная система.

Сдельная система.

Премияльная система.

Система грейдов.

KPI-based система.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Какие факторы следует учитывать при планировании потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса? Опишите методы прогнозирования потребности в кадрах, которые могут быть использованы в этой отрасли.

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

При планировании потребности в персонале важно учитывать стратегию развития предприятия, сезонность спроса, нормы обслуживания, текучесть кадров и внедрение новых технологий. Для прогнозирования используются методы анализа исторических данных, экспертных оценок и нормативный метод, которые помогают определить необходимое количество сотрудников в зависимости от специфики сферы сервиса.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание факторов (стратегия развития, сезонность спроса, нормы обслуживания, текучесть кадров, внедрение технологий) и методов прогнозирования (анализ исторических данных, экспертные оценки, нормативный метод), а также их применение в сфере сервиса.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса» соответствует требованиям ФГОС ВО.

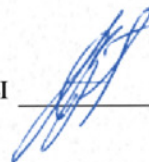
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)