***Приложение***

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Муромский институт (филиал)**

**федерального государственного бюджетного образовательного учреждения**

**высшего образования**

«Владимирский государственный университет

имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

Кафедра Менеджмента

Утверждаю

Заведующий кафедрой Менеджмента

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Чайковская Н. В. |
| подпись | инициалы, фамилия |

«   30  »       05       2016

Основание:

решение кафедры Менеджмента

от «   30   »       05       2016

**Фонд оценочных средств**

**для текущего контроля и промежуточной аттестации**

**при изучении учебной дисциплины**

Управление персоналом в туризме

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016

**Паспорт фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление персоналом в туризме» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
| 1 | Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы. Эффективность управления персоналом | ОК-4,ПК-4 | тест, практические задания |
| 2 | Планирование потребности в персонале | ОК-4,ПК-4 | тест, практические задания |
| 3 | Подбор персонала. Рынки рабочей силы | ОК-4,ПК-4 | тест, практические задания |
| 4 | Оценка и прием на работу | ОК-4,ПК-4 | тест, практические задания |
| 5 | Движение и профессиональное развитие персонала | ОК-4,ПК-4 | тест, практические задания |

Комплект оценочных средств по дисциплине «Управление персоналом в туризме» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Управление персоналом в туризме», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Комплект оценочных средств по дисциплине «Управление персоналом в туризме» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

Комплект заданий репродуктивного уровня для выполнения на практических занятиях, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

- тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

Итогового теста для проведения зачета, включающего 15 заданий, в том числе: 8 заданий блока "знать", 4 задания блока "уметь" и 3 задания блока "владеть".

**Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Управление персоналом в туризме» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:**

|  |
| --- |
| ***ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия*** |
| ***Знать*** | ***Уметь*** | ***Владеть*** |
| - | организовывать взаимодействие в группе обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения  | способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия  |
| ***ПК-4: способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства*** |
| ***Знать*** | ***Уметь*** | ***Владеть*** |
| основы управления персоналом туристского предприятия  | - | способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства  |

*В результате освоения дисциплины «Управление персоналом в туризме» завершается освоение компетенции ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; завершается освоение компетенции ПК-4: способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.*

**Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Управление персоналом в туризме»**

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Управление персоналом в туризме» предполагает тестирование.

**Регламент проведения и оценивание тестирования студентов**

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Управление персоналом в туризме» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

**Регламент проведения мероприятия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вид работы | Продолжительность |
| 1. | Предел длительности выполнения теста | 40 мин. |
|  | Итого (в расчете на тест) | 40 мин. |

**Критерии оценки тестирования студентов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка выполнения тестов** | **Критерии оценки** |
| *1 балл за правильный ответ на 1 вопрос* | *правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)* |

**Оценочные средства для текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Управление персоналом в туризме»**

**Тесты к текущему контролю**

**Рейтинг-контроль 1**

1. Укажите верное определение управления персоналом:

а) это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение целей предприятия;

б) это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения наиболее высокой эффективности работников;

в) это комплексное, целенаправленное, воздействие на коллектив с целью обеспечения высокой прибыли предприятия и оптимальных условий труда для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников;

г) целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения высокой прибыли и достижения целей предприятия.

2. Что является одним из важнейших направлений в деятельности туристических организаций и считается основным критерием их экономического успеха?

а) управление человеческими ресурсами;

б) высокая мотивация, оптимальные условия труда сотрудников;

в) эффективное управление ресурсами;

г) выполнение поставленных задач.

3. Управляющие персоналом – это…

а) самостоятельная группа профессиональных специалистов-менеджеров, главная цель которых – повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала, разработка и реализация программы развития кадров организации;

б) самостоятельная группа профессиональных специалистов-менеджеров, главная цель которых – управление человеческими ресурсами;

в) самостоятельная группа профессиональных специалистов-менеджеров, главная цель которых – развития кадров организации;

г) самостоятельная группа профессиональных специалистов-менеджеров, главная цель которых – повышение отдачи персонала и реализация программы развития кадров организации.

 4.  Функции управления персоналом представляют собой:

а)  комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей организации;

б)  комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования организации;

в)  комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;

г)  комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии организации;

д)  комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции и услуг.

5. Какой компонент не включает трудовой потенциал человека:

а) здоровье человека;

б) образование;

в) профессионализм;

г) творческий потенциал (умение работать, мыслить по новому);

д) депозитные счета в банках.

6. Чтобы управлять другими и достигать при этом высокой производительности труда и низкого уровня стрессовых ситуаций, необходимо:

а) оценивать способности, потребности и склонности своих работников и попытаться выбрать для них соответствующий объем и вид работы; разрешать работникам отказываться от выполнения, какого либо задания, если у них есть для этого достаточные основания.

б) использовать стиль лидерства, соответствующий требованиям организации.

в) не обеспечивать надлежащее вознаграждение за работу.

г) выступать в роли непоколебимого лидера по отношению к своим подчиненным.

7. Согласно теории "X", руководитель должен:

а) принуждать подчиненных;

б) угрожать подчиненным;

в) понять их и стимулировать работу;

г) уважать подчиненных;

д) выполнять работу за них.

8. С точки зрения теории "Y" менеджер должен верить в по­тенциал человека и относиться к подчиненным как к ответ­ственным людям, стремящимся к полной самореализации. По этой теории:

а) работа не противна природе человека;

б) работа доставляет людям удовлетворение;

в) работники пытаются получить от компании все, что можно;

г) человек не любит работать;

д) человек готов работать только за высокое материальное вознаграждение.

9. Выделите основные группы методов управления персоналом организации

 а) административные;

 б) статистические;

 в) социально-психологические;

 г) стимулирования;

 д) экономические.

10. Какова главная цель системы управления персоналом организации?

 а) обеспечение кадрами;

 б) организация эффективного использования кадров;

 в) профессиональное и социальное развитие кадров;

 г) обеспечение кадрами, организация эффективного использования кадров, профессиональное и социальное развитие кадров;

 д) обучение кадров.

11. С помощью каких методов осуществляется материальное стимулирование работников и коллективов?

а) административные;

б) экономические;

в) социально-психологические;

г) другие методы.

12. С помощью каких методов решается задача социального стимулирования работников и коллективов?

а) административные;

б) экономические;

в) социально-психологические;

г) другие методы.

13. В каком документе отражается баланс прав и ответственности?

а) матрица соотношения прав и ответственности;

б) должностная инструкция;

в) профессиограмма;

г) табель (количество отработанного времени).

14. Социальная эффективность в области управления персоналом реализуется в виде

 а) получения высокой заработной платы и наличия хороших условий труда;

 б) исполнения ожиданий, потребностей и интересов сотрудников;

 в) исполнения экономических потребностей сотрудников и социальных потребностей.

15. Для регулирования социальной эффективности необходимо

 а) обеспечивать надлежащий жизненный уровень работников, развитие их индивидуальных способностей, определенную степень самостоятельности, приятный климат в организации;

 б) предотвращать ущерб, наносимый здоровью, личности, связанный с плохими условиями труда, перегрузками;

 в) предотвращать ущерб, наносимый здоровью, личности, связанный с плохими условиями труда, перегрузками, и обеспечивать надлежащий жизненный уровень работников, развитие их индивидуальных способностей, определенную степень самостоятельности, приятный климат в организации.

16. Цели социальной и экономической эффективности взаимодополняют друг друга так как

а) мероприятия по стимулированию социальной эффективности влекут за собой затраты, не покрываемые ростом производительности труда;

 б) социальную эффективность можно обеспечить только, когда организация получает прибыль, а экономическую эффективность – только начиная с определенного уровня социальной эффективности;

в) экономической эффективности можно добиться только в том случае, если сотрудники предоставляют в распоряжение организации свою рабочую силу, что они готовы сделать, только начиная с определенного уровня социальной эффективности.

17. Существуют ли общие задачи, решаемые службой управления персоналом любой организации?

 а) нет, не существуют, так как перечень задач, решаемых службой управления персоналом, зависит от размера и области функционирования конкретной организации;

 б) да, существуют, это привлечение и аттестация сотрудников;

 в) да, существуют, это привлечения, обучение, оценка и вознаграждение сотрудников.

18. В чем состоит процесс планирования персонала?

 а) в планировании численности сотрудников, требующихся организации для реализации ее задач;

 б) в определении издержек на рабочую силу;

 в) в определении того, когда, где, сколько, какого качества и по какой цене потребуется организации сотрудников для реализации ее задач.

19. От чего зависит потребность организации в персонале?

 а) от размера организации;

 б) от внутриорганизационных и внешних факторов;

 в) от стоящих перед организацией целей.

20. Наиболее вероятное прогнозируемое количество персонала характеризуется

 а) наличным количеством персонала в настоящий момент, с учетом четко известного оттока и четко известного будущего притока персонала;

 б) наличным количеством персонала в настоящий момент;

 в) совокупной численностью работников, необходимых для обеспечения деятельности предприятия.

21. На чем основаны административные методы управленческого воздействия на персонал?

 а) на власти, дисциплине, взысканиях;

 б) на власти;

 в) на власти, дисциплине;

 г) на моральных ценностях;

 д) на системе поощрений и наказаний.

22. Назовите показатели оценки эффективности управления персоналом в организации:

а) уровень удовлетворенности работников своей организацией;

б) средние затраты на кадровые мероприятия в расчете на одного работника;

в) уровень укомплектованности кадрами;

г*)* интенсивность труда;

д) средняя заработная плата;

е) качество персонала;

ж) все варианты верны.

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

 а) компетентность в своей профессиональной области;

 б) профессионализм в области управления организацией;

 в) медицинское образование и опыт работы в этой сфере;

 г) опыт работы в других областях деятельности.

24. Персонал — это

а) штатный состав работников;

б) все люди, труд которых включен в производство продукции или оказание услуг организации;

в) все люди, живой труд которых участвует в создании продукции и/или оказании услуг организации.

25. Неполное использование потенциала работника — это:

а) нормальное явление, нельзя же каждому создать условия для всестороннего развития;

б) упущенная выгода;

в) шаг в направлении потери конкурентоспособности;

г) угроза выживаемости компании;

д) экономия средств на оплату труда;

е) фактор снижения текучести;

ж) фактор повышения преданности работников компании.

26. Такие методы управления персоналом, как социальное развитие коллектива, формирование команд, моральное стимулирование, привлечение работников к участию в управлении, социальное планирование и социальная поддержка, создание условий для профессиональной самореализации работников, поддержание благоприятного психологического климата в организации, — относятся к

а) административно-правовым;

б) экономическим;

в) социально-психологическим.

**Рейтинг-контроль 2**

1. Преимущества подбора персонала внутри организации. Выберите верный ответ:

а) появляется возможность продвижения (возникает сплоченность на предприятие, улучшается климат на производстве);

б) быстрое замещение должности;

в) незначительные расходы при наборе;

г) все ответы верны.

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в области подбора кадров состоит в определение принципов приема на работу, количества работников, необходимых для качественного выполнения заданных функций, методологии закрепления и профессионально развития персонала

а) кадровая политика;

б) организационная структура;

в) мотивация персонала.

4. Что предусматривает научно обоснованная расстановка кадров?

а) планирование служебной карьеры, планомерное движение кадров;

б) оплата труда;

в) квалификация;

г) планирование служебной карьеры, условия и оплата труда, планомерное движение кадров.

5. Когда при приеме на работу принимается решение на основе одной-двух характеристик, допускается ошибка, которая называется:
 а) селективное восприятие;
 б) суждения на основе собственных характеристик;
 в) поспешные суждения.

6. Должностная инструкция – это

а) описание основных функций, которые должен выполнять работник, занимающий данную должность;

 б) набор квалификационных характеристик, которыми должен обладать "идеальный" сотрудник, занимающий данную должность;

в) личностные характеристики человека, его способности к выполнению тех или иных функций, типов поведения и социальных ролей.

7. Основная задача этапа "подбор кандидатов"

 а) создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов для последующего отбора;

 б) обеспечение организации квалифицированными сотрудниками;

в) найм квалифицированных сотрудников на вакантные места.

8. Главными ограничителями при проведении подбора кандидатов являются

 а) бюджет, который организация может израсходовать, и мнение руководителя организации;

б) бюджет, который организация может израсходовать, и человеческие ресурсы, которыми она располагает для последующего отбора кандидатов;

в) мнение руководителя организации и человеческие ресурсы, которыми она располагает для последующего отбора кандидатов.

 9. К внутренним методам привлечения кандидатов относятся

 а) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников, самопроявившиеся кандидаты;

 б) самопроявившиеся кандидаты, выезд в институты и другие учебные заведения;

 в) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников.

10. К внешним методам привлечения кандидатов относятся

 а) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников, самопроявившиеся кандидаты;

 б) самопроявившиеся кандидаты, выезд в институты и другие учебные заведения;

 в) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников.

11. Поиск кандидатов на вакантные должности внутри организации способствует

а) значительным финансовым затруднениям, укреплению авторитета руководства в глазах сотрудников;

 б) укреплению авторитета руководства в глазах сотрудников, быстрой интеграции отобранных кандидатов в организацию; в) сопротивлению со стороны руководителей подразделений, стремящихся "скрыть" лучших сотрудников и сохранить их "для себя", значительным финансовым затруднениям.

12. Поиск кандидатов на вакантные должности с помощью других сотрудников организации привлекателен

 а) низкими издержками; высокой степенью совместимости кандидатов с организацией;

 б) высокой степенью совместимости кандидатов с организацией, развитием семейственности в организации;

 в) высокой степенью совместимости кандидатов с организацией, объективностью оценки сотрудников в отношении потенциала близких им людей.

13. Отбор персонала в организацию состоит из следующих этапов

 а) поиска кандидатов через внутренние и внешние источники привлечения; первичного отбора персонала; собеседований; испытаний; принятия решения о найме;

б) поиска кандидатов через внутренние и внешние источники привлечения; первичного отбора персонала; собеседований; наведения справок о кандидатах; принятия решения о найме;

в) первичного отбора персонала; собеседований; наведения справок о кандидатах; принятия решения о найме.

14. Основная цель первичного отбора кандидатов – это

 а) отсеивание кандидатов, не обладающих минимальным набором характеристик, необходимых для занятия вакантной должности;

 б) отсеивание кандидатов, не обладающих минимальным набором характеристик по данной специальности, одинаковых для всех организаций;

 в) создание группы кандидатов для последующего отбора.

15. В настоящее время используются следующие виды собеседований

 а) биографические собеседования, собеседования "один на один", собеседования, во время которых один представитель организации встречается с несколькими кандидатами;

б) биографические собеседования, ситуационные собеседования, критериальные собеседования;

в) собеседования "один на один"; собеседования, во время которых один представитель организации встречается с несколькими кандидатами; собеседования нескольких представителей организации с одним кандидатом; собеседования нескольких представителей организации с несколькими кандидатами.

16. При проведении собеседования, когда один представитель организации встречается с несколькими кандидатами по сравнению с собеседованием "один на один"

 а) создается стрессовая ситуация, повышается сложность проведения собеседования, предоставляется возможность одновременно оценить нескольких кандидатов;

 б) повышается объективность и качество собеседования, создается стрессовая ситуация, увеличиваются издержки организации;

в) создается стрессовая ситуация, предоставляется возможность одновременно оценить нескольких кандидатов, увеличиваются издержки организации.

17. Вопрос типа" Расскажите о своей прежней работе" характерен для

 а) биографического собеседования;

 б) ситуационного собеседования;

 в) критериального собеседования.

18. Адаптация – это

 а) приспособление работника к организации;

 б) приспособление организации к работнику;

 в) взаимное приспособление работника и организации.

19. Социальная и трудовая адаптация работника в коллективе необходима для

 а) повышения производительности труда нового работника;

 б) успеха работника на новом рабочем месте;

 в) бесконфликтного взаимодействия нового работника и коллектива.

20. Психофизиологическая адаптация – это

 а) приспособление к новым физическим и психологическим нагрузкам, физиологическим условиям;

 б) постепенная доработка трудовых способностей (навыков, знаний), до уровня, используемого в данной организации;

в) приспособление к относительно новому социуму, нормам поведения и взаимоотношений в новом коллективе.

21. Профессиональная адаптация – это

 а) усвоение роли и организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре;

б) постепенная доработка трудовых способностей (навыков, знаний), до уровня, используемого в данной организации;

 в) приспособление к относительно новому социуму, нормам поведения и взаимоотношений в новом коллективе.

22. Организационная адаптация – это

 а) усвоение роли и организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре;

 б) постепенная доработка трудовых способностей (навыков, знаний), до уровня, используемого в данной организации;

 в) приспособление к относительно новому социуму, нормам поведения и взаимоотношений в новом коллективе.

23.Личные качества – это

а) нестандартное мышление, решительность и настойчивость в достижении цели, инициативность, умение выполнять обязательства и обещания, высокий уровень эрудиции и умение расположить к себе;

б) соблюдение норм, прежде всего деловой этики;

в) личные ресурсы;

г) уверенность в своих силах.

24. Комплексная оценка работы - это

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

25. Какие качества и свойства кандидата, полученные в результате интервью, положены в основу экспертной оценки?

а) количественные параметры и оценочные критерии;

б) качественные параметры и оценочные критерии;

в) качественные параметры;

 г) оценочные параметры.

26. В наиболее типичных ошибках при проведении интервьюирования, существуют несколько эффектов. К какому эффекту относится данное определение? “Если в начале интервью вам что–то не нравится, то и концовка тоже не получится”?

а) эффект пессимизма;

б) эффект давления;

в) эффект контраста;

г) эффект самочувствия;

27. Какие дополнительные документы разрабатываются в организациях для облегчения процесса подбора кандидатов на вакантные должности?

а) трудовой договор;

б) квалификационные карты; карты компетенций;

в) аттестационные листы и бланки собеседований;

г) оперативный план организации.

28. Назовите основные правила поиска кандидатов.

а) поэтапный поиск и поиск альтернатив;

б) поиск внутри организации и привлечение кандидатов со стороны;

в) поиск по объявлениям и рекламе;

г) поиск посредством личных контактов.

29. Какой из методов позволяет провести сфокусированный поиск кандидатов при незначительных издержках?

а) поиск внутри организации;

б) подбор с помощью сотрудников;

в) объявления в средствах массовой информации;

г) выезд в учебные заведения.

 30. Назовите наиболее распространенные методы первичного отбора персонала в организацию.

а) анализ анкетных данных; тестирование; экспертиза почерка;

б) анкетирование; собеседование; рекомендация;

в) протекция; тестирование; экспертная оценка;

г) собеседование; тестирование; рекомендация.

31. Назовите наиболее распространенные форы собеседований.

а) «один на один»;

б) проблемное и поэтапное собеседование;

в) биографические; ситуационные и критериальные собеседования;

г) детализация; предварительное собеседование.

32. Когда следует проводить оценку кандидата по результатам собеседования?

а) непосредственно после собеседования;

б) на следующий день после собеседования;

в) после решения руководства принять кандидата на работу;

г) после подробного анализа анкетных данных кандидата.

33. Метод отбора кадров, преследующий основную цель - получение ответа на вопрос, заинтересован ли претендент в данной работе и способен ли ее выполнять

а) анкетирование;

б) тестирование;

в) испытательный срок;

г) собеседование.

34. «Охотники за головами» - это

 а) агенты, выполняющие очень дорогостоящую услугу по поиску тех кандидатов, на кого есть постоянный спрос; разыскивается конкретный человек и ему напрямую делается предложение;

б) это консультанты, которые не только осуществляют набор на работу, но также и отбирают служащих, главным образом машинисток, мелкий персонал административных учреждений, или штат для магазинов;

 в) консультанты по отбору штата для управления, для пополнения управленческого, профессионального штата, или штата специалистов;

 г) специалисты, которые часто меняют место работы;

д) консультанты по отбору штата, имеющие «черные списки» нежелательных работников (уволенных по неуважительным причинам).

35. В туристическую фирму, где нет собственной HR-службы, требуется директор по маркетингу. Какой из методов его поиска представляется Вам наиболее эффективным?

 а) размещение объявлений о вакансии в Интернете;

 б) размещение объявлений о вакансии на кабельном телевидении;

 в) обращение в ректутинговое агентство;

 г) обращение в государственную службу занятости;

 д) ожидание самопроявившихся кандидатов.

**Рейтинг-контроль 3**

1. Текучесть кадров – это

а) уход работников из организации;

б) набор работников;

в) перемещение работников;

г) отпуск работников.

2. Что влечет за собой текучесть кадров?

а) снижение производительности труда;

б) улучшение отношений в коллективе;

в) повышение заработной платы на предприятии;

г) быстрое достижение поставленных целей и задач.

3. Какие показатели можно применять при оценке эффективности планирования карьеры в организации?

а) текучесть резерва руководителей;

б) средний срок пребываний в резерве до занятий ключевой должности;

в) эффективность подготовки руководителей внутри организации;

г) все ответы верны.

4. Карьера-это

а) субъективно осознанные собственные суждения работника о своем трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом;

б) перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре;

в) последовательная смена стадий развития работника в рамках одной организации;

г) продвижение к ядру руководства организации, что весьма привлекательно для сотрудников.

5. Назовите аспекты движения кадров в фирме?

а) текучесть кадров;

б) развитие персонала;

в) управление карьерой;

г) все ответы правильные.

6. Какой из представленных факторов эффективности деятель­ности предприятия больше всего способствует стимулирова­нию деятельности работников

а) стратегическая цель;

б) информация;

в) методы управления;

г) система мотивации;

д) подбор кадров.

7. Что включает в себя формирование кадрового резерва?

а) отбор кандидатов;

б) отбор и подготовка кандидатов;

в) утверждение списка кандидатов;

г) определение должностного состава и численности; оценка и отбор кандидатов; составление и утверждение списка резерва; организация подготовки кандидатов.

8. Какие существуют виды карьер?

а) горизонтальная; вертикальная;

б) профессиональная и непрофессиональная;

в) профессиональная и внутриорганизационная;

г) центростремительная и центробежная.

9. Направление реализации внутриорганизационной карьеры.

а) вертикальная; горизонтальная; центростремительная;

б) вертикальная; горизонтальная;

в) вертикальная; горизонтальная; смешанная.

г) центростремительная и центробежная.

10. Для какого возраста работника характерен этап становления?

а) 20-25 лет;

б) 18-20 лет;

в) 25-30 лет;

г) 18-30 лет.

##### 11. Использование гибких режимов работы в организации позволяет:

а) избавиться от бесперспективных работников;

б) обеспечить стабильность «ядра» персонала;

в) сократить нехватку персонала за счет собственных источников;

г) сдерживать уровень безработицы.

12. Определение потребности организации в профессиональном развитии персонала - это

 а) деловая оценка персонала;

 б) анкетирование сотрудников с целью выявления их потребностей в профессиональном обучении;

в) выявление несоответствия между профессиональными знаниями и навыками, которыми должен обладать персонал, и теми знаниями и навыками, которыми он обладает в действительности.

13. Метод обучения "усложняющиеся задания" заключается в следующем

 а) сотрудник временно перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков;

 б) сотруднику передается четко очерченная область задач с полномочиями принятия решений по оговоренному кругу вопросов, руководитель помогает подчиненному в ходе выполнения этой работы;

в) специальная программа рабочих действий выстроена по степени их важности и сложности, заключительная ступень – самостоятельное выполнение задания.

 14. Метод обучения "ротация" заключается в следующем

 а) сотрудник временно перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков;

 б) сотруднику передается четко очерченная область задач с полномочиями принятия решений по оговоренному кругу вопросов, руководитель помогает подчиненному в ходе выполнения этой работы;

 в) специальная программа рабочих действий выстроена по степени их важности и сложности, заключительная ступень – самостоятельное выполнение задания.

15. Обучение на рабочем месте имеет следующие преимущества

а) участники обучения встречаются только с работниками своей организации; участники могут отрываться от обучения в связи с производственной необходимостью;

 б) переходить от обучения к работе легче, так как учебный материал связан с работой; участники обучения встречаются только с работниками своей организации;

 в) содержание курсов и время их проведения приспособлены к потребностям организации, используется реальное технологическое оборудование.

16. Профессиональная карьера – это

 а) продвижение внутри организации, например работы в различных подразделениях одного уровня иерархии;

б) рост знаний, умений, навыков;

в) продвижение к ядру организации, центру управления, более глубокое включение в процессы принятия решений.

17. Планирование и управление карьерой в организации предоставляет сотруднику следующие преимущества

 а) более высокую степень удовлетворенности от работы в организации, повышение конкурентоспособности на рынке труда;

 б) повышение конкурентоспособности на рынке труда, снижение текучести рабочей силы;

в) лояльность сотрудников, что повышает производительность труда и снижает текучесть рабочей силы.

18. Деловая оценка персонала – это

 а) адаптация сотрудника к новым профессиональным условиям работы;

 б) процесс установления качественных характеристик персонала требованиям должности;

в) доведение качественных характеристик персонала до требуемого организации уровня.

19. Различаются следующие виды деловой оценки персонала

 а) аттестация и определение места и времени проведения деловой оценки;

 б) текущая периодическая оценка сотрудников и аттестация;

в) оценка кандидатов на вакантную должность и текущая периодическая оценка сотрудников.

 20. К традиционным методам деловой оценки персонала относятся

 а) ротация, метод ранжирования, метод усложняющихся заданий, "360˚ аттестация";

 б) метод градации, метод оценочных шкал с описанием количественной оценки, метод ранжирования;

 в) "360˚ аттестация", тестирование.

21. Традиционные методы оценки персонала

 а) сфокусированы на отдельном работнике, основываются на оценке сотрудника руководителем, ориентированы на достигнутые в прошлом результаты;

 б) ориентированы на оценку потенциала сотрудника, сотрудники оцениваются своими руководителями, коллегами и подчиненными;

 в) сфокусированы на отдельном работнике, основываются на оценке сотрудника руководителем, ориентированы на достигнутые в прошлом результаты, ориентированы на оценку потенциала сотрудника, сотрудники оцениваются своими руководителями, коллегами и подчиненными.

22. Доверительные обращения руководителя к сотруднику есть проявления внутриорганизационной карьеры

 а) горизонтального типа;

б) вертикального типа;

 в) центростремительного типа;

 г) межорганизационного типа;

д) ступенчатого типа.

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

 а) понижение в должности;

 б) досрочное увольнение или добровольный выход в отставку;

 в) обучение;

 г) аттестация сотрудника;

 д) вознаграждение сотрудника.

24. Понятие "абсентизм" используют для обозначения

 а) текучести кадров;

 б) преданности организации;

 в) процесса отторжения работы;

 г) жизнь во благо других людей;

 д) быстрого роста профессионализма.

25. Высвобождение персонала - это

 а) увольнение работников по собственному желанию и инициативе администрации;

 б) комплекс мероприятий по соблюдению правовых норм и психологической поддержке при увольнении;

в) комплекс мероприятий по соблюдению правовых норм и психологической поддержке при увольнении, а также выход на пенсию.

26. Капиталовложения в профессиональное развитие сотрудников организации не способствуют

 а) созданию благоприятного климата в организации, повышению мотивации сотрудников, их преданности организации;

 б) повышению конкурентоспособности сотрудников на рынке труда, обеспечению преемственности в управлении;

 в) увеличению текучести кадров, увеличению издержек на наем и обучение новых сотрудников.

27. Определение потребности организации в профессиональном развитии персонала - это

 а) деловая оценка персонала;

 б) анкетирование сотрудников с целью выявления их потребностей в профессиональном обучении;

в) выявление несоответствия между профессиональными знаниями и навыками, которыми должен обладать персонал, и теми знаниями и навыками, которыми он обладает в действительности.

28. Основой для определения и регистрации потребностей в профессиональном развитии персонала организации является

 а) мотивация сотрудников организации;

 б) социальная и трудовая адаптация работников организации;

 в) деловая оценка персонала.

 29. Обучение полезно и требуется в следующих основных случаях

 а) когда человек поступает в организацию;

б) когда человек поступает в организацию или когда его назначают на новую должность;

 в) когда человек поступает в организацию или когда его назначают на новую должность или когда проверка установит, что у человека не хватает определенных навыков.

**Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг-контроль 1 | тест, практические задания | 20 |
| Рейтинг-контроль 2 | тест, практические задания | 20 |
| Рейтинг-контроль 3 | тест, практические задания | 20 |
| Посещение занятий студентом | посещение лекций, практических занятий | 10 |
| Дополнительные баллы (бонусы) | активность на практических и лабораторных занятиях | 10 |
| Выполнение семестрового плана самостоятельной работы | выполнение заданий в рамках самостоятельной работы | 20 |

**Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Управление персоналом в туризме»**

На основе типовых заданий формируются тестовые задания для студентов. Результатом тестирования является количество набранных баллов. За правильное выполнение каждого тестового задания блока "знать" студент получает по 2 балла, за правильное выполнение каждого задания блока "уметь" - по 3 балла, за правильное выполнение каждого тестового задания блока "владеть" - по 4 балла.

**Оценочные средства для промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Управление персоналом в туризме»**

***ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия***

***Уметь:*** организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения

1. Существует четыре основных типа поведения человека, формирование которых происходит на основе отношения лю­дей к нормам поведения и ценностям предприятия. Для како­го типа поведения характерна высокая надежность:

а) преданный и дисциплинированный (полностью принима­ет ценности и нормы поведения, его действия не вступают в противоречие с интересами организации);

б) "оригинал" (приемлет ценности предприятия, но не прием­лет существующие на нем нормы поведения, порождает много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством);

в) "приспособленец" (не приемлет ценностей предприятия, старается вести себя, полностью следуя нормам и формам пове­дения, принятым на предприятии);

г) "бунтарь" (не приемлет ни норм поведения, ни ценностей предприятия, все время входит в противоречие с окружением и создает конфликтные ситуации).

2. Наиболее эффективная форма критики — это:

а) похвала, затем критика;

б) постоянная критика;

в) постоянная похвала;

г) критика, затем похвала.

3. Какого человека следует выбирать в качестве нового сотрудника в большинстве случаев?

а) человека, который симпатичен руководителю своими личностными качествами;

б) человека, имеющего наилучшую квалификацию для выполнения фактической работы на занимаемой должности;

в) кандидата, который представляется наиболее подходящим для продвижения по службе;

г) кандидата, который имеет большие потенциальные возможности.

4. Учитывать потребности безопасности работника следует главным образом:

а) регулированием системы ответственности;

б) дифференцированием оплаты труда;

в) привлечением к принятию рискованных решений;

г) развитием групповых форм организации труда и ответственности;

д) социально-психологическим поощрением инициативы и удачных действий.

5. Между двумя подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации:

а) пресечь  конфликт на работе, а конфликтные  заимоотношения порекомендовать  разрешить в неслужебное время;

б) лично  попытаться разобраться в мотивах  конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;

в) выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

6. В Ваш «дружный» коллектив приходит «новичок». Он считается прекрасным специалистом и его качества соответствуют большинству наилучших качеств менеджера. С течением времени это подтверждается, но выясняется, что при выполнении срочных заданий, требующих высокой организованности и пунктуальности, качество его работы снижается. Вы приглашаете его на беседу и говорите:\_\_\_\_\_\_

7. Этап деловой карьеры, характеризующийся параметрами, приведен в таблице

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Возраст, лет | Потребности достижения цели | Моральные потребности | Физиологические потребности |
| От 25 до 30 | Освоение работы, развитие навыков, формирование специалиста или руководителя | Самоутверждение | Безопасность существования, здоровье, нормальные уровень оплаты труда |

а) предварительный этап; в) этап продвижения; д) этап завершения

б) этап становления; г) этап сохранения;

7.  В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

а) установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и примера других

б) попытаться разубедить и "привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии

в) выбрать  наиболее авторитетных членов трудового  коллектива, поручить им разобраться  в сложившейся ситуации и предложить меры' по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.

г) изучить  перспективы развития коллектива, поставить  перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

8. Какие действия руководителя могут снизить стресс у исполнителя:

а) выявление его мотивов в работе и использование их;

б) выбор в соответствии с его мотивами типа и характера работы;

в) обеспечение надлежащей системы вознаграждений;

г) четкое описание зоны полномочий, составление должностных инструкций;

д) использование демократического стиля руководства.

9. Примите решение о выборе методов управления в следующих ситуациях**:**

1) до руководства дошли слухи (имеющие под собой основание) о том, что один из перспективных сотрудников собирается уходить из организации. При этом он обладает ценным опытом, информацией и т.п. Предполагаемая причина – сотрудник считает себя неоцененным по заслугам. Его уход может повлечь за собой уход еще нескольких работников.

2) один из сотрудников предприятия постоянно опаздывает на работу, при этом ссылаясь постоянно на различные причины. При этом другие сотрудники высказывают недовольство по отношению как к самому опаздывающему, так и к тому, что никаких мер к данному сотруднику не предпринимается.

10. Чтобы управлять другими и достигать при этом высокой производительности труда и низкого уровня стрессовых ситуаций, необходимо:

а) оценивать способности, потребности и склонности своих работников и попытаться выбрать для них соответствующий объем и вид работы; разрешать работникам отказываться от выполнения, какого либо задания, если у них есть для этого достаточные основания.

б) использовать стиль лидерства, соответствующий требованиям организации.

в) не обеспечивать надлежащее вознаграждение за работу.

г) выступать в роли непоколебимого лидера по отношению к своим подчиненным.

11. Согласно теории "X", руководитель должен:

а) принуждать подчиненных;

б) угрожать подчиненным;

в) понять их и стимулировать работу;

г) уважать подчиненных;

д) выполнять работу за них.

12. С точки зрения теории "Y" менеджер должен верить в по­тенциал человека и относиться к подчиненным как к ответ­ственным людям, стремящимся к полной самореализации. По этой теории:

а) работа не противна природе человека;

б) работа доставляет людям удовлетворение;

в) работники пытаются получить от компании все, что можно;

г) человек не любит работать;

д) человек готов работать только за высокое материальное вознаграждение.

***Владеть:*** способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

1. Идет обсуждение кандидатур на должность руководителя отдела. Есть несколько претендентов:

а) претендент стремится прежде всего к налаживанию доброжелательных товарищеских отношений, создать атмосферу доверия, избеганию конфликтов, но это не всеми руководителями понимается как должная линия поведения;

б) претендент в интересах дела способен идти на обострение ситуации, невзирая на лица, отличается повышенной ответственностью за дело;

в) претендент предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен и требователен к подчиненным.

Какой претендент имеет преимущества в случае необходимости перехода к командной работе?

2.Та же ситуация, что и в тесте 1.

Какой претендент имеет преимущества в случае кризиса и предстоящих массовых увольнений?

3. Та же ситуация, что и в тесте 1.

Какой претендент имеет преимущества в случае необходимости поддержания стабильных условий существования организации?

4. Вас только что назначили на должность руководителя отела из четырех человек, разрабатывающих туристические туры. Цель группы – разработать туры, которые будут хорошо продаваться. После назначения на первую по-настоящему руководящую должность вы начали испытывать энтузиазм, но одновременно возникло и чувство тревоги. Поскольку в прошлом вы сами были членом этой группы, знаете как сильные, так и слабые стороны всех работников. Иванов может, если сильно постарается, предлагать интересные творческие варианты, которые пользуются спросом у клиентов. Но он часто не прилагает особых усилий, а о чем- то мечтает и не относится к работе серьезно. Петров, наоборот, усердный сотрудник, всегда выполняет задания. Но его варианты не слишком впечатляют, хотя и плохими их назвать нельзя. Сидоров – новичок в этой группе и еще толь овладевает всеми премудростями. Ковалев – это сотрудник с результатом выше среднего, его разработки считаются хорошими, причем он может выдавать их в большом количестве. Поэтому, наверное, он считает себя незаменимым и ведет себя амбициозно.

Какие действия следует предпринять, чтобы эффективно руководить такой группой?

***ПК-4: способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства***

***Знать:*** основы управления персоналом туристского предприятия

1. Укажите верное определение управления персоналом:

а) это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение целей предприятия;

б) это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения наиболее высокой эффективности работников;

в) это комплексное, целенаправленное, воздействие на коллектив с целью обеспечения высокой прибыли предприятия и оптимальных условий труда для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников;

г) целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения высокой прибыли и достижения целей предприятия.

2. Выделите основные группы методов управления персоналом организации

 а) административные;

 б) статистические;

 в) социально-психологические;

 г) стимулирования;

 д) экономические.

3. Какова главная цель системы управления персоналом организации?

 а) обеспечение кадрами;

 б) организация эффективного использования кадров;

 в) профессиональное и социальное развитие кадров;

 г) обеспечение кадрами, организация эффективного использования кадров, профессиональное и социальное развитие кадров;

 д) обучение кадров.

4. С помощью каких методов осуществляется материальное стимулирование работников и коллективов?

а) административные;

б) экономические;

в) социально-психологические;

г) другие методы.

 5. С помощью каких методов решается задача социального стимулирования работников и коллективов?

а) административные;

б) экономические;

в) социально-психологические;

г) другие методы.

6. В каком документе отражается баланс прав и ответственности?

а) матрица соотношения прав и ответственности;

б) должностная инструкция;

в) профессиограмма;

г) табель (количество отработанного времени).

7. Социальная эффективность в области управления персоналом реализуется в виде

 а) получения высокой заработной платы и наличия хороших условий труда;

 б) исполнения ожиданий, потребностей и интересов сотрудников;

 в) исполнения экономических потребностей сотрудников и социальных потребностей.

8. Для регулирования социальной эффективности необходимо

 а) обеспечивать надлежащий жизненный уровень работников, развитие их индивидуальных способностей, определенную степень самостоятельности, приятный климат в организации;

 б) предотвращать ущерб, наносимый здоровью, личности, связанный с плохими условиями труда, перегрузками;

 в) предотвращать ущерб, наносимый здоровью, личности, связанный с плохими условиями труда, перегрузками, и обеспечивать надлежащий жизненный уровень работников, развитие их индивидуальных способностей, определенную степень самостоятельности, приятный климат в организации.

9. Цели социальной и экономической эффективности взаимодополняют друг друга так как

а) мероприятия по стимулированию социальной эффективности влекут за собой затраты, не покрываемые ростом производительности труда;

 б) социальную эффективность можно обеспечить только, когда организация получает прибыль, а экономическую эффективность – только начиная с определенного уровня социальной эффективности;

в) экономической эффективности можно добиться только в том случае, если сотрудники предоставляют в распоряжение организации свою рабочую силу, что они готовы сделать, только начиная с определенного уровня социальной эффективности.

10. Существуют ли общие задачи, решаемые службой управления персоналом любой организации?

 а) нет, не существуют, так как перечень задач, решаемых службой управления персоналом, зависит от размера и области функционирования конкретной организации;

 б) да, существуют, это привлечение и аттестация сотрудников;

 в) да, существуют, это привлечения, обучение, оценка и вознаграждение сотрудников.

11. В чем состоит процесс планирования персонала?

 а) в планировании численности сотрудников, требующихся организации для реализации ее задач;

 б) в определении издержек на рабочую силу;

 в) в определении того, когда, где, сколько, какого качества и по какой цене потребуется организации сотрудников для реализации ее задач.

12. От чего зависит потребность организации в персонале?

 а) от размера организации;

 б) от внутриорганизационных и внешних факторов;

 в) от стоящих перед организацией целей.

13. Наиболее вероятное прогнозируемое количество персонала характеризуется

 а) наличным количеством персонала в настоящий момент, с учетом четко известного оттока и четко известного будущего притока персонала;

 б) наличным количеством персонала в настоящий момент;

 в) совокупной численностью работников, необходимых для обеспечения деятельности предприятия.

14. На чем основаны административные методы управленческого воздействия на персонал?

 а) на власти, дисциплине, взысканиях;

 б) на власти;

 в) на власти, дисциплине;

 г) на моральных ценностях;

 д) на системе поощрений и наказаний.

15. Назовите показатели оценки эффективности управления персоналом в организации:

а) уровень удовлетворенности работников своей организацией;

б) средние затраты на кадровые мероприятия в расчете на одного работника;

в) уровень укомплектованности кадрами;

г*)* интенсивность труда;

д) средняя заработная плата;

е) качество персонала;

ж) все варианты верны.

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

 а) компетентность в своей профессиональной области;

 б) профессионализм в области управления организацией;

 в) медицинское образование и опыт работы в этой сфере;

 г) опыт работы в других областях деятельности.

17. Персонал — это

а) штатный состав работников;

б) все люди, труд которых включен в производство продукции или оказание услуг организации;

в) все люди, живой труд которых участвует в создании продукции и/или оказании услуг организации.

18. Неполное использование потенциала работника — это:

а) нормальное явление, нельзя же каждому создать условия для всестороннего развития;

б) упущенная выгода;

в) шаг в направлении потери конкурентоспособности;

г) угроза выживаемости компании;

д) экономия средств на оплату труда;

е) фактор снижения текучести;

ж) фактор повышения преданности работников компании.

19. Такие методы управления персоналом, как социальное развитие коллектива, формирование команд, моральное стимулирование, привлечение работников к участию в управлении, социальное планирование и социальная поддержка, создание условий для профессиональной самореализации работников, поддержание благоприятного психологического климата в организации, — относятся к

а) административно-правовым;

б) экономическим;

в) социально-психологическим.

20. Преимущества подбора персонала внутри организации. Выберите верный ответ:

а) появляется возможность продвижения (возникает сплоченность на предприятие, улучшается климат на производстве);

б) быстрое замещение должности;

в) незначительные расходы при наборе;

г) все ответы верны.

21. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в области подбора кадров состоит в определение принципов приема на работу, количества работников, необходимых для качественного выполнения заданных функций, методологии закрепления и профессионально развития персонала

а) кадровая политика;

б) организационная структура;

в) мотивация персонала.

22. Что предусматривает научно обоснованная расстановка кадров?

а) планирование служебной карьеры, планомерное движение кадров;

б) оплата труда;

в) квалификация;

г) планирование служебной карьеры, условия и оплата труда, планомерное движение кадров.

23. Когда при приеме на работу принимается решение на основе одной-двух характеристик, допускается ошибка, которая называется:
 а) селективное восприятие;
 б) суждения на основе собственных характеристик;
 в) поспешные суждения.

24. Должностная инструкция – это

а) описание основных функций, которые должен выполнять работник, занимающий данную должность;

 б) набор квалификационных характеристик, которыми должен обладать "идеальный" сотрудник, занимающий данную должность;

в) личностные характеристики человека, его способности к выполнению тех или иных функций, типов поведения и социальных ролей.

25. Основная задача этапа "подбор кандидатов"

 а) создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов для последующего отбора;

 б) обеспечение организации квалифицированными сотрудниками;

в) найм квалифицированных сотрудников на вакантные места.

26. Главными ограничителями при проведении подбора кандидатов являются

 а) бюджет, который организация может израсходовать, и мнение руководителя организации;

б) бюджет, который организация может израсходовать, и человеческие ресурсы, которыми она располагает для последующего отбора кандидатов;

в) мнение руководителя организации и человеческие ресурсы, которыми она располагает для последующего отбора кандидатов.

 27. К внутренним методам привлечения кандидатов относятся

 а) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников, самопроявившиеся кандидаты;

 б) самопроявившиеся кандидаты, выезд в институты и другие учебные заведения;

 в) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников.

28. К внешним методам привлечения кандидатов относятся

 а) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников, самопроявившиеся кандидаты;

 б) самопроявившиеся кандидаты, выезд в институты и другие учебные заведения;

 в) поиск внутри организации, подбор с помощью сотрудников.

29. Поиск кандидатов на вакантные должности внутри организации способствует

а) значительным финансовым затруднениям, укреплению авторитета руководства в глазах сотрудников;

 б) укреплению авторитета руководства в глазах сотрудников, быстрой интеграции отобранных кандидатов в организацию; в) сопротивлению со стороны руководителей подразделений, стремящихся "скрыть" лучших сотрудников и сохранить их "для себя", значительным финансовым затруднениям.

30. Поиск кандидатов на вакантные должности с помощью других сотрудников организации привлекателен

 а) низкими издержками; высокой степенью совместимости кандидатов с организацией;

 б) высокой степенью совместимости кандидатов с организацией, развитием семейственности в организации;

 в) высокой степенью совместимости кандидатов с организацией, объективностью оценки сотрудников в отношении потенциала близких им людей.

31. Отбор персонала в организацию состоит из следующих этапов

 а) поиска кандидатов через внутренние и внешние источники привлечения; первичного отбора персонала; собеседований; испытаний; принятия решения о найме;

б) поиска кандидатов через внутренние и внешние источники привлечения; первичного отбора персонала; собеседований; наведения справок о кандидатах; принятия решения о найме;

в) первичного отбора персонала; собеседований; наведения справок о кандидатах; принятия решения о найме.

32. Основная цель первичного отбора кандидатов – это

 а) отсеивание кандидатов, не обладающих минимальным набором характеристик, необходимых для занятия вакантной должности;

 б) отсеивание кандидатов, не обладающих минимальным набором характеристик по данной специальности, одинаковых для всех организаций;

 в) создание группы кандидатов для последующего отбора.

33. В настоящее время используются следующие виды собеседований

 а) биографические собеседования, собеседования "один на один", собеседования, во время которых один представитель организации встречается с несколькими кандидатами;

б) биографические собеседования, ситуационные собеседования, критериальные собеседования;

в) собеседования "один на один"; собеседования, во время которых один представитель организации встречается с несколькими кандидатами; собеседования нескольких представителей организации с одним кандидатом; собеседования нескольких представителей организации с несколькими кандидатами.

34. При проведении собеседования, когда один представитель организации встречается с несколькими кандидатами по сравнению с собеседованием "один на один"

 а) создается стрессовая ситуация, повышается сложность проведения собеседования, предоставляется возможность одновременно оценить нескольких кандидатов;

 б) повышается объективность и качество собеседования, создается стрессовая ситуация, увеличиваются издержки организации;

в) создается стрессовая ситуация, предоставляется возможность одновременно оценить нескольких кандидатов, увеличиваются издержки организации.

35. Адаптация – это

 а) приспособление работника к организации;

 б) приспособление организации к работнику;

 в) взаимное приспособление работника и организации.

36. Социальная и трудовая адаптация работника в коллективе необходима для

 а) повышения производительности труда нового работника;

 б) успеха работника на новом рабочем месте;

 в) бесконфликтного взаимодействия нового работника и коллектива.

37. Профессиональная адаптация – это

 а) усвоение роли и организационного статуса рабочего места и подразделения в общей организационной структуре;

б) постепенная доработка трудовых способностей (навыков, знаний), до уровня, используемого в данной организации;

 в) приспособление к относительно новому социуму, нормам поведения и взаимоотношений в новом коллективе.

38. Комплексная оценка работы - это

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

39. Какие качества и свойства кандидата, полученные в результате интервью, положены в основу экспертной оценки?

а) количественные параметры и оценочные критерии;

б) качественные параметры и оценочные критерии;

в) качественные параметры;

 г) оценочные параметры.

40. Метод отбора кадров, преследующий основную цель - получение ответа на вопрос, заинтересован ли претендент в данной работе и способен ли ее выполнять

а) анкетирование;

б) тестирование;

в) испытательный срок;

г) собеседование.

41. В туристическую фирму, где нет собственной HR-службы, требуется директор по маркетингу. Какой из методов его поиска представляется Вам наиболее эффективным?

 а) размещение объявлений о вакансии в Интернете;

 б) размещение объявлений о вакансии на кабельном телевидении;

 в) обращение в ректутинговое агентство;

 г) обращение в государственную службу занятости;

 д) ожидание самопроявившихся кандидатов.

42. Текучесть кадров – это

а) уход работников из организации;

б) набор работников;

в) перемещение работников;

г) отпуск работников.

43. Карьера-это

а) субъективно осознанные собственные суждения работника о своем трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом;

б) перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре;

в) последовательная смена стадий развития работника в рамках одной организации;

г) продвижение к ядру руководства организации, что весьма привлекательно для сотрудников.

44. Какие существуют виды карьер?

а) горизонтальная; вертикальная;

б) профессиональная и непрофессиональная;

в) профессиональная и внутриорганизационная;

г) центростремительная и центробежная.

##### 45. Использование гибких режимов работы в организации позволяет:

а) избавиться от бесперспективных работников;

б) обеспечить стабильность «ядра» персонала;

в) сократить нехватку персонала за счет собственных источников;

г) сдерживать уровень безработицы.

46. Определение потребности организации в профессиональном развитии персонала - это

 а) деловая оценка персонала;

 б) анкетирование сотрудников с целью выявления их потребностей в профессиональном обучении;

в) выявление несоответствия между профессиональными знаниями и навыками, которыми должен обладать персонал, и теми знаниями и навыками, которыми он обладает в действительности.

47. Метод обучения "усложняющиеся задания" заключается в следующем

 а) сотрудник временно перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков;

 б) сотруднику передается четко очерченная область задач с полномочиями принятия решений по оговоренному кругу вопросов, руководитель помогает подчиненному в ходе выполнения этой работы;

в) специальная программа рабочих действий выстроена по степени их важности и сложности, заключительная ступень – самостоятельное выполнение задания.

 48. Метод обучения "ротация" заключается в следующем

 а) сотрудник временно перемещается на другую должность с целью приобретения новых навыков;

 б) сотруднику передается четко очерченная область задач с полномочиями принятия решений по оговоренному кругу вопросов, руководитель помогает подчиненному в ходе выполнения этой работы;

 в) специальная программа рабочих действий выстроена по степени их важности и сложности, заключительная ступень – самостоятельное выполнение задания.

49. Обучение на рабочем месте имеет следующие преимущества

а) участники обучения встречаются только с работниками своей организации; участники могут отрываться от обучения в связи с производственной необходимостью;

 б) переходить от обучения к работе легче, так как учебный материал связан с работой; участники обучения встречаются только с работниками своей организации;

 в) содержание курсов и время их проведения приспособлены к потребностям организации, используется реальное технологическое оборудование.

50. Планирование и управление карьерой в организации предоставляет сотруднику следующие преимущества

 а) более высокую степень удовлетворенности от работы в организации, повышение конкурентоспособности на рынке труда;

 б) повышение конкурентоспособности на рынке труда, снижение текучести рабочей силы;

в) лояльность сотрудников, что повышает производительность труда и снижает текучесть рабочей силы.

51. Деловая оценка персонала – это

 а) адаптация сотрудника к новым профессиональным условиям работы;

 б) процесс установления качественных характеристик персонала требованиям должности;

в) доведение качественных характеристик персонала до требуемого организации уровня.

52. К традиционным методам деловой оценки персонала относятся

 а) ротация, метод ранжирования, метод усложняющихся заданий, "360˚ аттестация";

 б) метод градации, метод оценочных шкал с описанием количественной оценки, метод ранжирования;

 в) "360˚ аттестация", тестирование.

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

 а) понижение в должности;

 б) досрочное увольнение или добровольный выход в отставку;

 в) обучение;

 г) аттестация сотрудника;

 д) вознаграждение сотрудника.

54. Определение потребности организации в профессиональном развитии персонала - это

 а) деловая оценка персонала;

 б) анкетирование сотрудников с целью выявления их потребностей в профессиональном обучении;

в) выявление несоответствия между профессиональными знаниями и навыками, которыми должен обладать персонал, и теми знаниями и навыками, которыми он обладает в действительности.

***Владеть:*** способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

1. Руководитель отдела продаж туристической фирмы Елена Николаевна после долгих размышлений приняла, наконец, окончательное решение о необходимости введения штатной должности заместителя начальника отдела. Это было связано с тем, что постоянно увеличивавшийся объем работы отдела, где Елена Николаевна была единственным менеджером, стал отражаться на качестве работы. Елена Николаевна понимала, что за ежедневной «текучкой» начинает упускать из виду наиболее важные проблемы, которые следует решать в отделе.

Круг потенциальных кандидатов быстро сузился до двух сотрудниц. Первой была ее давняя подруга Светлана Михайловна; с ней они пятнадцать лет назад вместе учились в Финансовой академии. Годы совместной учебы одной группе, жизнь в общежитии, радости и горе — это очень сблизило их. Они доверяли друг другу, а после выхода замуж продолжали дружить семьями. Как специалист Светлана Михайловна была исполнительным и вполне квалифицированным работником, но ей, по мнению Елены Николаевны, не хватало «творческой жилки», энергичности и настойчивости в достижении поставленных целей. Именно эти качества и позволили в свое время Елене Николаевне стать руководителем отдела и, соответственно, начальником Светланы Михайловны. Данное событие Светлана Михайловна восприняла внешне спокойно.

Другой кандидатурой на должность заместителя, как считала Елена Николаевна, являлась Надежда, которая после окончания вуза работала в ее отделе около двух лет. С первых дней своей рудовой деятельности Надежда быстро «вписалась» в женский коллектив отдела. Обладая острым умом и будучи чрезвычайно динамичной, она очень скоро стала квалифицированным работником. Неоднократно по собственной инициативе Надежда предлагала Елене Николаевне оригинальные решения возникающих перед отделом проблем, с помощью которых удавалось достичь значительных результатов. Елена Николаевна полагала, что Надежде не хватает лишь усидчивости.

Кому, по вашему мнению, следует отдать предпочтение в решении вопроса о заместителе отдела: подруге Светлане Михайловне или молодой сотруднице Надежде?

2. С.И. пришла на собеседование с Т.К., руководителем компании КК. Во время собеседования он спросил: «Почему Вы хотите работать в КК?»

С.И. ответила: «Ну, это, господин Т.К., именно та причина, почему я попросила Вас встретиться со мной. Я хочу быть уверенной, что КК — это как раз и есть та компания, которая мне нужна. Я прочитала большое количество литературы о Вашей компании. Я встречалась с несколькими Вашими сотрудниками. Я присутствовала на презентации одного из сотрудников по подбору кадров, которая проходила в студенческом городке. Все, что я слышала и читала, было исключительно позитивно. Особенно сильное впечатление на меня произвела Ваша забота о сотрудниках и отношение к обслуживанию клиентов. Но мне нужно увидеть что-то из этого своими глазами. Я не уверена, что получу правильное представление о корпоративной культуре КК, если не приду в компанию и не выясню, насколько я подхожу для роли торгового представителя компании КК. Мне нужно задать несколько вопросов, чтобы убедиться в этом».

«Пожалуйста, спрашивайте», — сказал Т.К.

У С.И. было несколько вопросов относительно политики компании, и она спрашивала, пока не получила всю необходимую информацию.

Т.К. откинулся в кресле. «Мне нравится Ваш стиль, С.И., и я думаю, что у Вас есть задатки для того, чтобы стать сотрудником нашей компании».

Как вы думаете, что понравилось Т.К. в вербальном поведении С.И.? Будьте конкретны и укажите те слова, которые, по вашему мнению, завоевали Т.К.

3. Работа менеджера с кадрами, считают специалисты, заключается в том, чтобы:

- выражать заинтересованность менеджера в ознакомлении с мнениями и оценками сотрудников фирмы,

- создавать обстановку, в которой работники могут безбоязненно высказывать свое мнение,

- улучшать внутрифирменную коммуникацию,

- выявлять проблемные области и направлять усилия на разрешение конфликтов,

- оперативно обновлять информацию и актуализировать базы данных по труду,

- оценивать эффективность и действенность корпоративной политики,

- способствовать улучшению атмосферы кооперации и сотрудничества,

- определять направления совершенствования организации труда и управления,

- вовлекать персонал в решение корпоративных задач и поддерживать чувство ответственности за экономический успех организации.

Как вы полагаете, все ли основные направления деятельности кадрового менеджмента здесь обозначены или что-то упущено? Последнее конкретизировать.

4. Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения Вам понравилась больше всего, какая и почему?

 а) "Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности";

 б) "Все это мелочи. Главное в оценке людей - это деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено";

в) "Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его";

г) "Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия".

5. Вы стали руководителем эффективно функционирующего трудового коллектива. Считаете, что надо поддерживать налаженный ритм работы. Как Вы будете себя вести в дальнейшем?

а) строго регламентирую работу подчиненных, осуществляю контроль;

б) убеждаю работников в необходимости сохранять взятый темп работы;

в) создаю условия для инициативы;

г) постоянно совещаюсь с руководителями отделов.

6.Молодой перспективный специалист получил возможность стажировки за рубежом за счет фирмы. После успешного окончания стажировки он подал заявление на увольнение из организации в связи в переходом в другую, на его взгляд, более перспективную для его карьеры, организацию.

На должность начальника отдела он претендовать не может, т.к. она занята зарекомендовавшим себя способным и компетентным руководителем, отлично справляющимся со своими обязанностями. Перевод молодого специалиста на должность начальника отдела в каком-либо филиале организации, по мнению руководства, преждевременен, поскольку он слишком молод и честолюбив, не всегда умеет найти контакт с людьми, не имеет опыта руководящей работы.

Руководство организации, вложив в развитие молодого человека значительные средства, не хочет терять талантливого, но не готового к самостоятельной автономной работе специалиста. Какие мероприятия из нижеперечисленных целесообразно провести руководству организации:

а) не стараться удерживать специалиста, который, ради сиюминутной выгоды, так легко расстается с организацией, воспитавшей его;

б) усилить работу с кадровым резервом на продвижение;

в) впредь в подобных случаях перед отправкой на повышение квалификации составлять ученический договор;

г) организовать семинар для передачи приобретенных специалистом знаний;

д) потребовать написать подробный бизнес-отчет о приобретенных знаниях;

е) составить индивидуальный план карьеры работника;

ж) предложить компенсацию с учетом более высокого уровня оплаты на внешнем рынке труда, т.н. «рыночный компонент»;

и) пообещать в течение двух оставшихся недель работы «подвести под увольнение по статье»;

к) гибко и ситуативно использовать все приемы.

7. Изучение процесса труда директоров туристских предприятий позволило выделить важнейшие оценочные критерии их труда:

 1) выполнение плановых заданий;

 2) исполнительскую дисциплину;

 3) эрудицию;

 4) качество выполняемых работ;

 5) творческую инициативу;

 6) участие в общественных мероприятиях и качество их выполнения;

 7) требовательность к соблюдению дисциплины труда;

 8) контроль за результатами труда;

 9) умение пользоваться своими должностными правами;

10) стиль руководства;

11) умение преодолеть конфликтные ситуации;

12) трудолюбие, честность;

13) умение воспитывать коллектив, руководить людьми;

14) принципиальность, деловитость, организованность;

15) выдержанность, уравновешенность, умение ладить с людьми;

16) уважение к другим, чуткость, внимательность, индивидуальность в подходе к людям;

17) умение планировать и распределять работу;

18) умение вести беседу с клиентами;

19) умение эффективно использовать рабочее время и создавать трудовую атмосферу;

20) степень интеллектуального развития.

Ранжирование критериев можно выразить в процентах или единицах. Ввиду того, что значимость каждого критерия неодинакова, целесообразно ввести коэффициенты весомости факторов, которые разработаны на основе экспертных оценок по десятибальной системе:

первый критерий — 10 одиннадцатый критерий — 7

второй критерий — 8 двенадцатый критерий — 9

третий критерий — 5 тринадцатый критерий — 8

четвертый критерий — 10 четырнадцатый критерий — 5

пятый критерий — 7 пятнадцатый критерий — 6

шестой критерий — 6 шестнадцатый критерий — 7

седьмой критерий — 8 семнадцатый критерий — 9

восьмой критерий — 7 восемнадцатый критерий — 8

девятый критерий — 5 девятнадцатый критерий — 10

десятый критерий — 6 двадцатый критерий — 8

Приведите формулу расчета итогового интегрального показателя эффективности и качества труда кандидата на руководящую должность, где — итоговый показатель эффективности и качества труда кандидата на руководящую должность; оценочный критерий (фактор) работы кандидата;  коэффициенты весомости факторов (критериев):

а)



б)



в) оба варианта верны

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Управление персоналом в туризме» равна 100.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оценка в баллах | Оценка по шкале | Обоснование | Уровень сформированности компетенций |
| Более 80 | «Зачтено» | Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному | ***Высокий уровень*** |
| 66-80 | «Зачтено» | Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками | ***Продвинутый уровень*** |
| 50-65 | «Зачтено» | Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки | ***Пороговый уровень*** |
| Менее 50 | «Не зачтено» | Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки | Компетенции не сформированы |