

Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Байкальский институт профессионального образования»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор, доцент  
Спиридонова Е.В.  
«12» апреля 2021 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине

ОП.12 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Специальность 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Уровень подготовки: базовый

Квалификация: Менеджер по продажам

Иркутск, 2021

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.12 Управление персоналом разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям), утвержденного Министерством образования и науки РФ от 15.05.2014 г. приказ № 539, зарегистрированного Министерством юстиции РФ (рег. № 32855 от 25.06.2014 г.) и рабочей программы учебной дисциплины ОП.12 Управление персоналом

Организация-разработчик: АНО ПО «Байкальский институт профессионального образования»

Разработчик: Шопов Андрей Николаевич, к.э.н., доцент

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине

## **1. Паспорт комплекта оценочных средств**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)» и программы учебной дисциплины ОП.12.Управление персоналом.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки ППСЗ 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)» и программы учебной дисциплины ОП.12.Управление персоналом.

## **2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.12.Управление персоналом.

КОС включают контрольные материалы для проведения контроля.

Целью изучения учебной дисциплины является формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков по вопросам управления персоналом, организации кадровой работы в организации.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- ✓ рассмотрение кадровой политики организации;
- ✓ приобретение умений деловой оценки персонала, планирования деловой карьеры;
- ✓ изучение мотивации поведения персонала в процессе трудовой деятельности;
- ✓ приобретение умений определения экономической эффективности затрат на персонал.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Менеджер по продажам должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.

ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.

Менеджер по продажам должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

1. управлять персоналом структурного подразделения организации, проводить его деловую оценку;
2. диагностировать профессиональную пригодность работников;
3. осуществлять мотивацию и стимулирование трудовой деятельности;
4. оценивать экономическую эффективность управления персоналом.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

1. основы методологии управления персоналом;
2. кадровую политику организации, понятие трудового потенциала, его
3. формирование, развитие, использование;
4. методы оценки эффективности управления персоналом, систему управления трудовыми ресурсами в организации, порядок организации кадровой работы, методы обучения и контроля за деятельностью персонала.

### 3. Оценка освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Знания:</b> В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. основы методологии управления персоналом;</li> <li>2. кадровую политику организации, понятие трудового потенциала, его формирование, развитие, использование;</li> <li>3. методы оценки эффективности управления персоналом, систему управления трудовыми ресурсами в организации,</li> <li>4. порядок организации кадровой работы,</li> <li>5. методы обучения и контроля за деятельностью персонала.</li> </ol>	<p>Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль</p>
<p><b>Умения:</b> В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. управлять персоналом структурного подразделения организации, проводить его деловую оценку;</li> <li>2. диагностировать профессиональную пригодность работников;</li> <li>3. осуществлять мотивацию и стимулирование трудовой деятельности;</li> <li>4. оценивать экономическую эффективность управления персоналом.</li> </ol>	<p>Тестирование, работа с литературой, контрольные упражнения, контрольные задания, самостоятельная работа, самоконтроль</p>
<p><b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b></p>	<p><b>Формы и методы контроля и оценки</b></p>

<p>ОК. 1. Способность понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>
<p>ОК. 2. Способность организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>
<p>ОК. 3. Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>
<p>ОК. 4. Способность осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>
<p>ОК. 7. Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>
<p>ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.</p>	<p>Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.</p>

Результаты (освоенные общие компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.	Выполнение заданий самостоятельной и практической работы, тестирование, работа со словарями и справочной литературой, составление тематического конспекта, самоконтроль.

#### 4. Контрольно-оценочные материалы для аттестации по учебной дисциплине

##### 4.1. Самостоятельная работа

- Самостоятельная работа 1. Стратегическое управление персоналом
- Самостоятельная работа 2. Планирование персонала
- Самостоятельная работа 3. Деловая карьера менеджера
- Самостоятельная работа 4. Развитие персонала предприятия
- Самостоятельная работа 5. Методы оценки персонала
- Самостоятельная работа 6. Техника кадрового регулирования
- Самостоятельная работа 7. Управление конфликтами в организации
- Самостоятельная работа 8. Мотивация персонала
- Самостоятельная работа 9. Лидерство в управлении персоналом
- Самостоятельная работа 10. Стилль лидерства
- Самостоятельная работа 11. Управление коммуникациями
- Самостоятельная работа 12. Стресс и психологическое консультирование
- Самостоятельная работа 13. Организационные изменения и их последствия

##### 4.2. Практическая работа

- Практическая работа 1. Концептуальные основы управления персоналом
- Практическая работа 2. Система управления персоналом на предприятии

##### 4.3. Вопросы промежуточной аттестации

Этот уровень управления персоналом охватывает непосредственную область деловой активности персонала и соответствующую сферу влияния менеджмента персонала

- {=оперативный
- ~тактический
- ~стратегический}

Эти факторы, воздействующие на персонал, связаны с разделением и организацией труда, организационно-правовой формой предприятия, его организационной структурой, системой коммуникаций, организацией производства, экономическим состоянием и особенностями ведения хозяйства, структурой себестоимости продукции и направлением использования прибыли, подходами к вознаграждению работников и т.п.

{=организационно-экономические  
~административно-управленческие  
~технико-технологические}

Принципы, направленные на формирование корпоративной культуры и всестороннего развития личности

{~Менеджмент для всех  
~Эффективность как критерий успеха организации  
~Обучение – ключ к развитию и переменам  
=все перечисленное}

Эта группа целевых форм трудового поведения работника обусловлена стремлением к достижению определенного уровня благосостояния и качества жизни

{=целое экономическое поведение  
~функциональное трудовое поведение  
~организационное поведение}

Совместимость членов трудового коллектива по интегрированным личностным свойствам, таким как характер, темперамент, коммуникативность, вкусы, пристрастия

{=социально-психологическая  
~психофизиологическая  
~социально-идеологическая}

Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей

{=организация  
~трудовой коллектив  
~команда}

Этот метод построения системы управления персоналом позволяет сравнить существующую систему управления персоналом с подобной системой передовой организации, с нормативным состоянием или состоянием в прошлом

{=Метод сравнений  
~Метод декомпозиции  
~Динамический метод}

Этот метод построения системы управления персоналом предусматривает применение системы норм и нормативов, которые определяют состав и содержание функций по управлению персоналом, численность работников по функциям, тип организационной структуры, критерии построения структуры аппарата управления организацией в целом и системы управления персоналом, разделение и кооперацию труда руководителей и специалистов управления персоналом организации

- {=Нормативный метод
- ~Параметрический метод
- ~Экспертно-аналитический метод}

Совокупность элементов производственной среды, оказывающих влияние на работоспособность, здоровье человека, его отношение к труду, развитие личности

- {=Подсистема условий труда
- ~Подсистема трудовых отношений
- ~Подсистема мотивации}

Документ, регламентирующий деятельность какого-либо структурного подразделения: его задачи, функции, права, ответственность

- {=Положение о подразделении
- ~Должностная инструкция
- ~Коллективный договор}

Этот фактор стратегического управления персоналом подразумевает, что в экономически сложное время руководству и сотрудникам приходится действовать в состоянии сомнений и неуверенности, без гарантий успеха

- {=Неопределенность и риски
- ~Возрастающая фрагментация рынков
- ~Гибкость благодаря децентрализации}

Стратегия кадровой политики конкретизируется в планах по формированию и развитию кадрового потенциала и включает в себя

- {~стратегию использования персонала
- ~развитие фирменного стиля работы, в частности отношений между сотрудниками
- ~развитие персонала, его обучение и переподготовку
- ~единые принципы и технику кадрового регулирования, особенно отбора и высвобождения персонала
- =все перечисленное}

Этот резерв кадров образуют руководители, специалисты, рабочие, отвечающие основным требованиям к уровню образования, специальности, возрасту либо способные отвечать им в ближайшее время

- {=потенциальный}

- ~социальный
- ~предварительный}

#### Принципы планирования персонала

- {~оценка работы персонала – чем конкретнее сформулированы ожидаемые
- ~результаты, тем точнее можно оценить сотрудников;
- ~непрерывное обучение и совершенствование кадрового потенциала;
- преемственность кадров
- =все перечисленное}

Планирование в рамках основанного на разделении труда производственного процесса (определяются основные положения по применению рабочей силы) – это

- {=Структурно-определенное планирование
- ~Индивидуальное планирование
- ~Коллективное планирование}

В плане по труду и персоналу рассчитываются показатели производительность труда;

- {~трудоемкость
- ~численность работающих
- ~величина затрат
- ~численность высвобождаемых и принимаемых на работу работников
- =все перечисленное}

Эта карьера характеризуется тем, что конкретный сотрудник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержку индивидуальных профессиональных способностей, наконец, уход на пенсию

- {=Профессиональная карьера
- ~Внутриорганизационная карьера}

Эта модель карьеры предполагает по истечении определенного фиксированного или переменного срока работы прохождение руководителем или специалистом комплексной оценки (аттестации), по результатам которой принимается решение о повышении, перемещении или понижении в должности

- {=Модель карьеры «перепутье»
- ~Модель карьеры «змея»
- ~Модель карьеры «лестница»}

#### Условия развития карьеры

- {~результаты работы в занимаемой должности
- ~профессиональное и индивидуальное развитие
- ~эффективное партнерство с руководителем

~заметное положение в организации  
=все перечисленное}

Эта сфера деятельности менеджмента персонала основана на учебных процессах, управляемых и финансируемых тем предприятием, для которого они пред- назначены  
{=развитие персонала  
~маркетинг персонала  
~эволюция персонала}

Развитие персонала означает  
{~способность сотрудника осознать необходимость регулярной учебы, чтобы соответствовать растущим требованиям;  
~способность коллектива осознать необходимость командного или группового управления при активном участии всего персонала, а не только руководителей;  
~способность организации осознать решающую роль каждого сотрудника и необходимость развития его потенциала  
=все перечисленное}

Основа развития способностей персонала, содействующая формированию личностного потенциала человека  
{=знания  
~возможности  
~поведение}

Показателей оценки деятельности персонала можно разделить на группы  
результативность труда  
{~профессиональное поведение  
~личностные качества  
=все перечисленное}

Традиционный метод оценки персонала по степени выполнения установленных задач с учетом их значимости  
{~оценка по деловым качествам  
=оценка по результатам деятельности  
~оценка в системе «Управление по целям»}

Нетрадиционный метод оценки персонала, позволяющий больше узнать о мотивации сотрудников, конфликтности, оценке работниками политики администрации и т.д.  
{=использование опросников  
~использование системы тестов  
~«360° – аттестация персонала»}

Назначение сотрудника, при котором либо название должности остается прежним, но меняется место работы, либо меняется должность, но уровень поста остается прежним

{=ротация  
~замена  
~чередование}

Вид деятельности, предусматривающий мероприятия по соблюдению правовых норм и организационно- психологической поддержке со стороны администрации при увольнении сотрудников

{=высвобождение персонала  
~адаптация персонала  
~ротация персонала}

Создание необходимого резерва кандидатов на все должности и специальности, из которого организация в дальнейшем отбирает наиболее подходящих для нее работников

{=набор персонала  
~отбор персонала  
~высвобождение персонала}

Стратегия поведения в конфликте: попытка изменить свои требования в соответствии с интересами другой стороны, обычно в ущерб себе, что детерминирует результат «проигрыш – выигрыш»

{=Смягчение (приспособление)  
~Уход (избегание)  
~Силовой подход (принуждение)}

Способ психологической защиты в конфликтной ситуации: стремление уклониться, игнорировать, избежать новой потенциально тревожной информации, проявляющееся на стадии ее восприятия

{~регрессия  
=отрицание  
~подавление}

Действия руководителя, направленные на конструктивное разрешение конфликта: признание конфликтующими сторонами установленных руководителем правил поведения

{=легитимизация конфликта  
~структурирование конфликтующих групп  
~институционализация конфликта}

Этот тип мотивации основан на материальной заинтересованности

{~прямая  
=косвенная}

~побудительная}

Этот тип мотивации заключается в том, что побудительная сила к трудовой деятельности – стремление заслужить уважение коллег, стремление к сотрудничеству, общению

{~инструментальный

~достижительный

=коллективистский}

Эта теория мотивации широко используется как средство улучшения стиля руководства, способствует созданию на предприятии таких условий труда, которые позволяют в максимальной степени проявиться самореализации человека как свободной и творческой личности, его человеческого достоинства и индивидуальности, к которой относятся с уважением

{=теория Э.Маслоу

~теория Ф.Герцберга

~теория Врума}

Этот тип лидерства отличает собственная энергичная деятельность, личный пример, целеустремленность, умение преодолевать барьеры, создавать сплоченный коллектив

{=исполнители

~ведущие за собой

~организаторы групп}

Тип лидерства: им свойственна ориентация на новые задачи, содействие передовому, интуиция, синтез знаний, самокритичность

{=Генераторы идей

~Дипломаты

~Продавцы идей}

Тип лидерства: их отличает высокая коммуникабельность, умение слушать людей. Хорошие учителя.

{=Коммуникаторы

~Организаторы

~Следопыты}

Стиль руководства: предполагает концентрацию в руках лидера всех властных полномочий и единоличное принятие связанных с деятельностью группы решений, структурирование рабочей ситуации и требование точного выполнения подчиненными всех распоряжений

{=авторитарный

~анархический

~негативный}

При уровне развития сотрудника, характеризующемся низкой квалификацией, но больших способностях, рекомендуется стиль руководителя

- {=Внушения/тренировки (директивный, поддерживающий)
- ~Участие/поддержка (поддерживающий, «мягкое» руководство)
- ~Приказания (директивный, слабая поддержка)}

При уровне развития сотрудника, характеризующемся высокой квалификацией и большими способностями, рекомендуется стиль руководителя

- {=Делегирование («Мягкое» руководство, «мягкая» поддержка)
- ~Приказания (директивный, слабая поддержка)
- ~Внушения/тренировки (директивный, поддерживающий)}

Совокупность инструментов и средств, которые служат для урегулирования разногласий между организацией и его внешней средой

- {=Внешняя коммуникация
- ~Внутренняя коммуникация
- ~Вертикальные коммуникации}

Соединение определенным образом участвующих в коммуникации индивидов с помощью информационных потоков

- {=Коммуникационная сеть
- ~Радиальная личностная сеть
- ~Взаимосвязанная личностная сеть}

Индивид, способный оказывать заметное неформальное влияние на установки или поведение других индивидов в желаемом направлении

- {=Лидер мнения
- ~Космополит
- ~Связной}

Результат влияния стресса, когда эмоционально истощенные работники отдаляются от работы, ощущают беспомощность

- {=истощение сил
- ~моральные травмы на рабочем месте}

Обсуждение с работником какой-то, как правило, эмоционально окрашенной, проблемы, с целью ее устранения и улучшения психического здоровья

- {=психологическое консультирование
- ~психологическая поддержка
- ~психологическая помощь}

По мере увеличения уровня стресса показатели производительности труда

- {=возрастают}

- ~снижаются
- ~остаются неизменными }

Модель организационного изменения: Изменения осуществляются в ответ на экономическое или социальное давление и могут быть не менее серьезными, однако их планирование и реализация не требуют такой срочности

- {=преобразование
- ~кризисное управление
- ~построение бизнеса }

Развитие потенциальных способностей сотрудников к творческому восприятию, обучению на опыте изменений

- {=Стимулирующее обучение
- ~Коммуникативная харизма
- ~Творческое видение }

Основными условиями эффективной командной работы являются

- {~Поддерживающее окружение
- ~Квалификация и четкое осознание выполняемых ролей
- ~Сверхзадача, или высшая цель
- ~Командное вознаграждение
- =все перечисленное }

#### 4.4. Критерии оценивания

Основой для определения уровня знаний, умений, навыков являются критерии оценивания – полнота и правильность: правильный, точный ответ; правильный, но неполный или неточный ответ; неправильный ответ; нет ответа.

При выставлении отметок необходимо учитывать классификации ошибок и их качество: грубые ошибки; однотипные ошибки; негрубые ошибки; недочеты.

Успешность освоения обучающимися тем дисциплины определяется качеством освоения знаний, умений и практических навыков, оценка выставляется по пятибалльной системе: «5» – отлично, «4» – хорошо, «3» – удовлетворительно, «2» – неудовлетворительно.

**Критерии оценивания самостоятельной работы:** уровень освоения студентом учебного материала; полнота и глубина общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа; сформированность общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций (умение

применять теоретические знания на практике).

выполнен тематический конспект, правильно решены задачи и выполнены упражнения, даны точные ответы на тестовые задания (если имеются) – «зачтено».

не выполнен тематический конспект, не правильно решены задачи и выполнены упражнения, даны не точные ответы на тестовые задания (если имеются) – «не зачтено».

### **Критерии оценивания контрольной работы**

«5» (отлично) – в работе присутствуют все структурные элементы, вопросы раскрыты полно, изложение материала логично, выводы аргументированы, использована актуальная литература, работа правильно оформлена.

«4» (хорошо) – в работе есть 2-3 незначительные ошибки, изложенный материал не противоречит выводам, в списке источников достаточное количество позиций, нет грубых ошибок в оформлении.

«3» (удовлетворительно) – один из вопросов раскрыт не полностью, присутствуют логические и фактические ошибки, плохо прослеживается связь между ответом и выводами, в списке литературы много устаревших источников, допущены существенные ошибки в оформлении.

«2» (неудовлетворительно) – количество ошибок превышает допустимую норму, в работе отсутствуют выводы или не хватает других структурных элементов, в списке литературы недостаточно источников, работа оформлена не по требованиям.

### **Критерии практической работы**

«5» (отлично) – обучающийся показывает глубокие и полные знания учебного материала, при изложении не допускает неточностей и искажения фактов, излагает материал в логической последовательности, хорошо ориентируется в излагаемом материале, может дать обоснование высказываемым суждениям.

«4» (хорошо) – обучающийся освоил учебный материал в полном объеме, хорошо ориентируется в учебном материале, излагает материал в логической последовательности, однако при ответе допускает неточности.

«3» (удовлетворительно) – обучающийся освоил основные положения темы практического занятия, однако при изложении учебного материала допускает неточности, излагает его неполно и непоследовательно, для изложения нуждается в наводящих вопросах со стороны преподавателя, испытывает сложности с обоснованием высказанных суждений.

«2» (неудовлетворительно) – обучающийся имеет разрозненные и несистематизированные знания учебного материала, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении основных

понятий, искажает их смысл, не может самостоятельно излагать материал.

**Критерий оценивания тестирования в системе «Moodle»**

Количество баллов	Отметка по 5-ти балльной шкале
23 - 25 баллов	5
20 – 22 баллов	4
13 – 19 балла	3
12 баллов и менее	2