Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2026 10:09:11
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки/специальности:
38.03.02 Менеджмент
(уровень магистратуры)

Направленность/профиль
Менеджмент современной организации

Форма обучения:
очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Технологии управления человеческими ресурсами в организации». Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль): «Менеджмент современной организации» / Н.А. Ларина – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: Н.А. Ларина

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова, к. э. н., доцент

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Технологии управления человеческими ресурсами в организации» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Технологии управления человеческими ресурсами в организации». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Курсовая работа	Вид контроля, позволяющий выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом	Индивидуальные задания (темы) для курсовой работы

6	Зачет/Зачет с оценкой/Экзамен	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения образовательной программы подготовки	Вопросы для подготовки к зачету/зачету с оценкой/экзамену

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Н.А. Ларина
Кафедра	Инновационного менеджмента и предпринимательства
Наименование дисциплины	Технологии управления человеческими ресурсами в организации
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.04.02 Менеджмент
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	От 24 до 48
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	*48*
Размещенность на сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	*Да*

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	**Формулировка компетенции**	**Индикаторы достижения компетенции**
ПК-4	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме (индикаторы ЗНАТЬ). Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

При формировании тестов необходимо использовать задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1
Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные методы управления человеческими ресурсами с их применением:
<table>
<tr><th colspan="2">Метод</th><th colspan="2">Применение</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Gamification</td><td>1.</td><td>Использование игровых элементов для повышения мотивации и вовлеченности сотрудников.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Big Data</td><td>2.</td><td>Анализ больших объемов данных для лучшего понимания и прогнозирования поведения сотрудников.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Employee Experience</td><td>3.</td><td>Улучшение опыта сотрудников через создание комфортной рабочей среды и корпоративной культуры.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>OKR (Objectives and Key Results)</td><td>4.</td><td>Постановка целей и отслеживание ключевых результатов для повышения эффективности сотрудников.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>

2.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные подходы к управлению человеческими ресурсами с их ключевыми характеристиками.
<table>
<tr><th colspan="2">Подход</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Талант-менеджмент</td><td>1.</td><td>Систематический подход к поиску, развитию и удержанию талантов в организации.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Agile-подход</td><td>2.</td><td>Гибкое управление персоналом, адаптивное планирование, быстрая реакция на изменения.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>L&D (Learning & Development)</td><td>3.</td><td>Развитие сотрудников через постоянное обучение и развитие компетенций.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Work-life balance.</td><td>4</td><td>Баланс между работой и личной жизнью сотрудников, повышение их удовлетворённости и эффективности.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению</td><td>ИПК-4.1
Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и</td><td>1. Установите правильную последовательность этапов управления человеческими ресурсами в организации:
1. Адаптация и введение в должность
2. Оценка эффективности и обратная связь
3. Планирование потребности в персонале
4. Поиск и привлечение кандидатов
5. Отбор и найм
Ответ:</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>организационной поддержки</td><td>
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>1</td><td>2</td></tr></table>
2. Расположите в правильной последовательности стадии формирования человеческого капитала сотрудника в организации:
1. Развитие и обучение
2. Привлечение на рынке труда
3. Удержание и мотивация
4. Использование компетенций в работе
5. Оценка текущего уровня квалификации
Ответ:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>2</td><td>5</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td></tr></table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1
Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Что из перечисленного НЕ относится к характеристикам понятия «человеческие ресурсы»?
1) Являются стратегическим ресурсом компании
2) Имеют инвестиционную природу
3) Могут накапливать знания и опыт
4) Применяются только для учета отработанного времени и оплаты труда.
Ответ: 4
Обоснование: Человеческие ресурсы — это более широкое понятие, подразумевающее не только учет отработанного времени и оплату труда, но и развитие, обучение, мотивацию и управление персоналом как стратегическим активом компании.

2.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
К какому понятию относится определение: «совокупность знаний, навыков, умений, здоровья и других качеств, имеющих экономическую ценность».</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>1)кадры
2)персонал
3)человеческий капитал
4)человеческие ресурсы
Ответ: 3
Обоснование:
Человеческий капитал — это именно совокупность знаний, навыков, здоровья и других качеств, имеющих экономическую ценность, в отличие от кадров, персонала и человеческих ресурсов, которые обозначают сам состав работников, а не их накопленные продуктивные характеристики.</td></tr>
<tr><td>Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите элементы системы управления человеческими ресурсами с их описанием.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Элементы системы управления</th><th colspan="2">Описание</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Подбор персонала</td><td>А</td><td>процесс, в ходе которого отбирается лучший среди претендентов, максимально соответствующий требованиям вакансии, для последующего трудоустройства.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Адаптация персонала</td><td>Б</td><td>Введение новичков в рабочую среду, ознакомление с рабочими процедурами и корпоративной культурой.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Мотивация персонала</td><td>В</td><td>Создание условий для максимальной работоспособности сотрудников, стимулирование их активности.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Оценка персонала</td><td>Г</td><td>Определение уровня компетенции и эффективности сотрудников, выявление зон роста.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
2. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите цели управления человеческими ресурсами с соответствующими действиями и результатами
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Цели управления</th><th colspan="2">Действия и результаты</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Привлечение персонала</td><td>1.</td><td>Размещение вакансий, собеседования, отбор кандидатов.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Развитие персонала</td><td>2.</td><td>Обучение, повышение квалификации, наставничество.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Сохранение персонала</td><td>3.</td><td>Мотивация, вознаграждения, социальные гарантии.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Оценка персонала</td><td>4.</td><td>Аттестация, анкетирование, обратная связь.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной</td><td>
1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Какой из перечисленных эффектов НЕ является результатом внедрения системного подхода к управлению человеческими ресурсами?
1) Повышение эффективности работы сотрудников
2) Улучшение качества управления персоналом
3) Автоматическое решение всех кадровых проблем
4) Снижение текучести кадров.
Ответ: 3)
Обоснование: Системный подход улучшает процессы управления персоналом, но не гарантирует
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>и организационной поддержки</td><td>автоматического устранения всех кадровых проблем

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Какой из перечисленных элементов НЕ относится к системному подходу в управлении человеческими ресурсами?
1) Постановка целей и задач управления персоналом.
2) Оценка эффективности работы сотрудников
3) Интуитивные решения руководителя
4) Анализ и прогнозирование потребностей в персонале.
Ответ: 3.
Обоснование:
Системный подход основывается на осознанном анализе и планировании, а не на интуитивных действиях.</td></tr>
<tr><td>Тема 3. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите элементы стратегии управления человеческими ресурсами с соответствующими элементами корпоративной бизнес-стратегии.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

<table>
<tr><th colspan="2">Элемент стратегии управления человеческими ресурсами</th><th colspan="2">Элемент корпоративной бизнес-стратегии</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Подбор и наем персонала</td><td>1</td><td>Развитие и расширение клиентской базы.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Обучение и развитие сотрудников</td><td>2</td><td>Повышение качества продукции и услуг.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Мотивация и стимулирование персонала</td><td>3</td><td>Увеличение производительности и эффективности.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Управление корпоративной культурой</td><td>4</td><td>Создание положительного имиджа и репутации компании.</td></tr>
</table>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td><td>4.</td></tr>
</table>

2. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите тип кадровой политики с соответствующей ей стратегией управления человеческими ресурсами.

<table>
<tr><th colspan="2">Модель предпринимательского поведения</th><th colspan="2">описание модели</th></tr>
<tr><td>А</td><td>Активная</td><td>1.</td><td>стратегия опережающего развития,</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Реактивная</td><td>2.</td><td>ограничивается оперативным кадровым планированием; стратегия адаптации и реакции на изменения внешней среды.</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Пассивная</td><td>3.</td><td>политика ликвидации негативных последствий</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Превентивная</td><td>4.</td><td>ведется на основе краткосрочного и среднесрочного прогнозирования, организация, не имеет средств для влияния на такую политику</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 3. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной</td><td>1. Прочитайте текст и установите последовательность эволюции трудовых отношений в организации.
1) Патриархальный подход: организация напоминает семью, владелец заботится о благосостоянии работников, а работники искренне привязываются к работодателю
2)Бюрократический подход: появление строгой иерархии и стандартных процедур, где работники теряют личные связи с владельцами и становятся зависимы от административной системы.
3)Гуманистический подход: осознание важности индивидуального вклада работника, возрастание роли самоуправления и делегирования полномочий, создание мотивирующей и комфортной рабочей среды.
4)Post-bureaucratic approach: развитие гибких структур, сетевые и матричные формы организации,</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>поддержки</td><td>отказ от классической иерархии, усиление роли проектной работы и временных команд.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
Ответ:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table><u>Ключ:</u><table><tr><td>1)</td><td>2)</td><td>3)</td><td>4)</td></tr></table>
2. Прочитайте текст и установите последовательность разработки стратегического плана кадровой работы в организации.
1)Анализ внешней и внутренней среды: изучение рынка труда, конкурентов, экономических и политических условий, анализ состояния и потенциала кадрового состава организации.
2)Постановка целей и задач: определение стратегических целей кадровой политики, которые должны соответствовать общей стратегии организации.
3)Разработка стратеги: формирование плана действий по достижению поставленных целей: подбор, обучение, мотивация, удержание персонала.
4)Реализация и контроль: внедрение разработанной стратегии, мониторинг достигнутых результатов, внесение корректировок при необходимости.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
Ответ:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>Ключ:<table><tr><td>1)</td><td>2)</td><td>3)</td><td>4)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной,</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1.Прочитайте текст и установите соответствие.
1. Соотнесите современные методы отбора персонала с их основными целями и характеристиками:<table><tr><th colspan="2">Метод отбора персонала</th><th colspan="2">Цель и характеристика метода</th></tr><tr><td>А.</td><td>Собеседование</td><td>1.</td><td>Устная беседа с кандидатом, позволяющая оценить коммуникативные навыки, мотивацию, профессиональные качества.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Тестирование</td><td>2.</td><td>Проверка профессиональных знаний, способностей и навыков кандидата с помощью тестов и опросников.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Case-интервью</td><td>3.</td><td>Решение практических ситуационных задач, оценка</td></tr></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>документационной и организационной поддержки</td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>(кейсы)</td><td></td><td>способности кандидата применять знания на практике.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Центры оценки персонала (ассессмент-центры)</td><td>4.</td><td>Комплексная оценка кандидата с использованием различных методов (собеседования, кейсы, деловые игры), позволяющая точно оценить компетенции.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>

2. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные технологии и инструменты отбора персонала с их описанием.:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Технология / инструмент</th><th colspan="2">Описание инструмента</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Behavioral Interviews</td><td>1</td><td>Собеседование, направленное на выяснение реального опыта кандидата через вопросы о прошлом поведении.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Assessment Centers</td><td>2</td><td>Многокомпонентная методика оценки кандидатов, включающая деловые игры, тесты, case-интервью.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Psychometric Testing</td><td>3</td><td>Психометрическое тестирование для оценки когнитивных способностей, личностных качеств и профпригодности.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Structured Interviews</td><td>4</td><td>Собеседование с заранее установленными вопросами и четкими критериями оценки ответов.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Ключ:
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td><td>4.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Процесс выбора лучшего кандидата, максимально соответствующего требованиям вакансии, — это:
1. наем
2. отбор
3. маркетинг персонала
4. подбор персонала
Ответ: 4
Обоснование: подбор — это комплексный процесс поиска, оценки и выбора наиболее подходящего претендента из всех кандидатов.

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Привлечение персонала из какого источника требует более высоких материальных затрат?
1. внешний
2. внутренний
3. внешний и внутренний
4. смешанный
Ответ: 1
Обоснование: внешний найм связан с расходами на рекрутинг, рекламу и адаптацию, тогда как внутренний обходится дешевле за счёт уже известного сотрудника.</td></tr>
<tr><td>Тема 5. Использование человеческого капитала</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной,</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите инновационные технологии занятости с их характеристиками:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Инновационная технология занятости</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Фриланс</td><td>1</td><td>Выполнение работ на контрактной основе, без заключения трудовых договоров, обычно удаленно.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Аутсорсинг</td><td>2</td><td>Передача отдельных функций или процессов третьей стороне.</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>документационной и организационной поддержки</td><td></td><td>
<table>
<tr><td>В.</td><td>Аутстаффинг</td><td>3</td><td>Временное предоставление сотрудников другой компании, заключивших трудовые договоры с провайдером.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Лизинг персонала</td><td>4</td><td>Предоставление сотрудников временно на правах аренды, оплата производится по количеству отработанных часов.</td></tr>
<tr><td>Д.</td><td>Теле-работа</td><td>5</td><td>Удалённый режим работы, осуществляемый с помощью телекоммуникационных технологий.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
2. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите инновационные технологии занятости с примерами их применения:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Инновационная технология занятости</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Фриланс</td><td>1</td><td>Заказ веб-дизайна на платформе Upwork.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Аутсорсинг</td><td>2</td><td>Передача бухгалтерского учета сторонней фирме.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Аутстаффинг</td><td>3</td><td>Взять разработчиков у подрядчика на временную работу.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Лизинг персонала</td><td>4</td><td>Нанять сотрудника на проект на фиксированный срок с оплатой по факту выполнения задач.</td></tr>
<tr><td>Д.</td><td>Теле-работа</td><td>5</td><td>Рабочее место оператора call-центра организовано дома с использованием Интернета.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ответ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
Тема 5. Использование человеческого капитала	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Взаимное приспособление работника и организации, основывающееся на постепенной врабатываемости сотрудника в новых профессиональных, социальных и организационно-экономических условиях труда, – это … 1)профессиональная ориентация 2)социализация 3)адаптация 4)деловая оценка **Ответ: 3** **Обоснование:** Адаптация — это взаимный процесс врабатываемости сотрудника в новых профессиональных, социальных и организационно-экономических условиях. **2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. Руководитель в подобной ситуации должен 1) опекать новичка, контролировать его действия 2)защищать от критики других сотрудников 3)не вмешиваться в процесс адаптации 4)назначить одного из сотрудников наставником **Ответ: 4.** **Обоснование**: Назначение наставника обеспечивает новичку адресную передачу опыта и интеграцию в сложившийся коллектив, тогда как другие варианты либо пассивны, либо усугубляют изоляцию.
Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности	ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной	1. Установите правильную последовательность этапов оценки качества сервиса в организации: 1. Сравнение полученных результатов с установленными стандартами 2. Сбор данных о фактическом уровне обслуживания (опросы, проверки) 3. Разработка корректирующих мероприятий для устранения отклонений 4. Определение критериев качества сервиса (время ответа, вежливость, полнота информации) 5. Мониторинг изменений после внедрения улучшений Ответ: | | | | | |

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td>административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>поддержки</td><td>Ключ:<table><tr><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>5</td></tr></table>

2. Расположите в правильной последовательности шаги по повышению эффективности административно-хозяйственной поддержки:
1. Внедрение автоматизированной системы учёта заявок
2. Анализ текущих затрат времени на выполнение рутинных операций
3. Обучение персонала работе с новой системой
4. Определение перечня стандартных административных услуг (закупки, ремонт, документооборот)
5. Мониторинг сокращения времени выполнения заявок после изменений
Ответ:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>

Ключ:<table><tr><td>4</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>5</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Тема 6. Развитие человеческого капитала.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Какой из перечисленных элементов НЕ является частью плана индивидуального развития сотрудника?
1)Определение целей и задач профессионального роста
2) Согласование с руководством сроков и форм обучения
3) Ежедневное выполнение обычных служебных обязанностей
4) Разработка маршрута профессионального развития и карьерного роста.
Ответ: 3
Обоснование:
Планы индивидуального развития направлены на развитие сотрудника, повышение его квалификации и продвижение по карьерной лестнице. Они включают постановку целей, выбор форм обучения и согласование с руководством. Обычная ежедневная работа не является частью плана индивидуального развития, так как направлена на выполнение текущих задач, а не на приобретение новых знаний и навыков.</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Что из перечисленного НЕ является критерием включения сотрудника в резерв на выдвижение? 1)Хорошие производственные показатели и профессиональный опыт 2) Профильное образование и профессиональная квалификация 3) Активная жизненная позиция и лидерские качества 4) Низкая стрессоустойчивость и неуверенность в себе. Ответ: 4 Обоснование: Обычно сотрудники попадают в резерв на выдвижение, если обладают хорошими показателями производительности, профессиональным образованием и квалификацией, проявляют лидерские качества и уверенность в себе. Низкая стрессоустойчивость и неуверенность в себе, напротив, снижают вероятность попадания кандидата в резерв, так как данные качества препятствуют успешной управленческой деятельности**.**

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий

4.2 ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практические задания должны отражать умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач (индикаторы УМЕТЬ).

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме

Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Что из перечисленного НЕ является современным подходом к управлению персоналом? 1)Talent Management 2) Line management 3) Agile-подход 4) Learning & Development. **Ответ: 2** **Обоснование:** Line management — традиционный подход, основанный на жесткой иерархии и директивном управлении, не относится к современным подходам. 2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой современный подход к управлению персоналом направлен на достижение целей и измеряемых результатов? 1) Work-life balance 2) OKR (Objectives and Key Results) 3) Employee Engagement 4) Talent Acquisition. **Ответ: 2** **Обоснование:** OKR — это подход, при котором устанавливаются конкретные цели и измеряемые результаты, что позволяет отслеживать прогресс и повышать эффективность сотрудников

Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Как называется основной ресурс современной организации, включающий знания, навыки, мотивацию и инновационный потенциал сотрудников, определяющий её конкурентоспособность и эффективность? **Ответ: человеческий** **Обоснование**: именно этот термин подчёркивает стратегическую роль персонала как источника уникальных компетенций и развития, в отличие от технических или финансовых ресурсов 2.Как называется экономическая концепция, согласно которой знания, здоровье и способности человека являются активами, приносящими доход и требующими инвестиций для своего развития? **Ответ: капитал** **Обоснование**: в рамках этой теории человек рассматривается как объект вложений, а его качества — как капитал, аналогичный физическому, но приносящий отдачу через производительность труда.

Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**ИПК-4.2 Уметь:** Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой из перечисленных элементов НЕ является основным компонентом системы управления человеческими ресурсами? 1) Кадровое планирование 2) Мотивация и стимулирование персонала 3) Бухгалтерский учет 4) Подбор и адаптация персонала **Ответ: 3.** **Обоснование**: Бухгалтерский учет не относится к системе управления человеческими ресурсами, он обслуживает финансовую сферу организации. 2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой из перечисленных пунктов НЕ является преимуществом системного подхода к управлению человеческими ресурсами? 1) Снижение вероятности ошибочных решений 2) Повышение уровня управляемости и контроля 3) Улучшение мотивации и удовлетворенности сотрудников 4) Абсолютное предотвращение любых конфликтов в коллективе. **Ответ: 4** **Обоснование**: Системный подход значительно уменьшает число конфликтов, но не предотвращает их полностью

Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**ИПК-4.2 Уметь:** Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1.Прочитайте текст, выберите все правильные варианты. Какие из перечисленных элементов являются важнейшими составляющими системы управления человеческими ресурсами? 1) Оценка и развитие персонала 2) Управление карьерой и кадровый резерв 3) Управление запасами сырья и материалов 4) Организация рабочих мест и условий труда. **Ответ: 1,2,4** **Обоснование:** Оценка и развитие персонала, управление карьерой и кадровый резерв, а также организация рабочих мест и условий труда — ключевые элементы системы управления человеческими ресурсами. Управление запасами сырья и материалов относится к материально-производственной сфере и не входит в данную систему. 2. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие из перечисленных пунктов относятся к системе целей управления человеческими ресурсами? 1) Привлечение и подбор персонала 2) Оценка эффективности работы сотрудников 3) Планирование ассортимента продукции 4) Развитие и обучение сотрудников. **Ответ: 1,2,4** **Обоснование:** В системе целей управления человеческими ресурсами выделяют привлечение, оценку и развитие персонала, тогда как планирование ассортимента относится к операционной деятельности компании.

Тема 3. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Система принципов и правил управления персоналом, увязанная со стратегией компании и ориентированная на привлечение, развитие и удержание сотрудников, называется кадровой _____. **Ответ: политикой** **Обоснование:** этот термин обозначает генеральную линию работы с персоналом, определяющую цели, методы и приоритеты в управлении человеческими ресурсами 2. Комплекс мероприятий по подбору, обучению, оценке, мотивации и созданию корпоративной культуры, направленный на реализацию стратегии компании, представляет собой _____ кадровой политики. **Ответ: направления** **Обоснование:** этим словом обозначаются конкретные функциональные блоки работы с персоналом, каждый из которых решает свою задачу в рамках общей стратегии.

Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой источник формирования персонала является внутренним? 1) Агентства по подбору персонала 2) Центр занятости населения 3) Перевод сотрудников внутри компании 4) Биржа труда. **Ответ: 3** **Обоснование:** Перевод сотрудников внутри компании относится к внутренним источникам формирования персонала, так как предполагает перемещение сотрудников из одного подразделения в другое или смену ими должности в пределах одной организации. Все остальные варианты (агентства по подбору персонала, центр занятости населения, биржа труда) являются внешними источниками, так как кандидаты поступают в организацию извне. 2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой из перечисленных источников формирования персонала позволяет наиболее быстро приступить к исполнению обязанностей без дополнительной подготовки? 1) Прием выпускников вузов 2) Внутренний перевод сотрудников 3) Прием сотрудников из центров занятости 4) Прием бывших сотрудников, ранее уволившихся из компании. **Ответ: 2** **Обоснование:** Внутренний перевод сотрудников позволяет наиболее быстро приступить к исполнению обязанностей, так как сотрудники уже знают специфику компании, её культуру, корпоративные стандарты и особенности своего подразделения. Им требуется минимальное время на адаптацию и обучение. Остальные источники требуют большего времени на адаптацию и введение в должность, особенно если речь идёт о новых сотрудниках из других организаций или недавних выпускниках вузов.

Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы. Известно, что маркетинг персонала (или HR-маркетинг) — это управленческая деятельность, которая применяет маркетинговые принципы для привлечения, удержания и мотивации сотрудников. Он фокусируется на формировании привлекательного образа компании как работодателя. Этот подход включает в себя как внешнюю работу, так и внутреннюю. Как реализуется на практике внешний маркетинг? 1. Изучение предпочтений соискателей. 2. Анализ стратегий конкурентов. 3. Продвижение бренда работодателя в соцсетях. 4. Взаимодействие с вузами. 5. Продвижение культуры внутри компании. **Ответ: 1,2,3,4,** **Обоснование:** 1,2,3,4 - Это действия по привлечению кандидатов извне, пункт 5 — внутренний маркетинг. 2. Прочитайте текст и выберите все правильные ответы. Известно, что маркетинг персонала (или HR-маркетинг) — это управленческая деятельность, которая применяет маркетинговые принципы для привлечения, удержания и мотивации сотрудников. Он фокусируется на формировании привлекательного образа компании как работодателя. Этот подход включает в себя как внешнюю работу, так и внутреннюю. Как реализуется на практике внутренний маркетинг? 1. Продвижение корпоративной культуры. 2. Система поощрений и обратной связи. 3. Программы обучения. 4. Комфортная рабочая среда. 5. Анализ конкурентов. **Ответ: 1,2,3,4** **Обоснование:** 1,2,3,4 - это меры для удержания и мотивации сотрудников, пункт 5 — внешний маркетинг.

Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Совокупность знаний, навыков, образования, деловых и психологических качеств, которые оцениваются при приёме на работу и определяют способность сотрудника приносить пользу организации, называется человеческим _____. **Ответ: капиталом** **Обоснование:** этот термин охватывает все нематериальные активы сотрудника (компетенции, опыт, личные качества), которые приносят экономическую отдачу организации. 2. Показатели, отражающие производительность, стаж, текучесть, заболеваемость и другие измеримые параметры персонала, необходимы для оценки _____ состава организации. **Ответ: количественного** **Обоснование**: эти характеристики позволяют измерить объём и динамику трудовых ресурсов, в отличие от качественных, которые оценивают уровень компетенций.
Тема 5. Использование человеческого капитала	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1.Современная концепция, объединяющая материальные условия, содержание труда, профессиональный рост и баланс между работой и личной жизнью для повышения удовлетворённости и производительности, называется качеством _____ жизни. **Ответ: трудовой** **Обоснование:** этот термин охватывает все аспекты благополучия сотрудника в организации, связывая его комфорт с эффективностью труда. 2. Методы повышения значимости и разнообразия труда, включающие расширение полномочий, создание автономных команд, ротацию и вовлечение в управление, называются _____ труда. **Ответ: обогащением** **Обоснование:** обогащение труда означает добавление более сложных и ответственных задач, чтобы повысить внутреннюю мотивацию и удовлетворённость работой.

Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Вид карьеры, являющийся наименее очевидным для окружающих, доступный ограниченному кругу работников, как правило, имеющих обширные деловые связи вне организации, представляющий собой движение к ядру, руководству организации; когда работник может занимать рядовую должность в одном из подразделений организации, но уровень оплаты его труда будет существенно превышать вознаграждение за работу в занимаемой должности, – это … (какая?) … карьера. 1)вертикальная 2)горизонтальная 3)ступенчатая 4)скрытая **Ответ: 4.** **Обоснование:** Скрытая карьера — это неформальное продвижение к ядру организации, не связанное с должностным ростом, доступное лишь через обширные связи и дающее влияние сверх формального статуса. 2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Какой из перечисленных методов НЕ является эффективным способом управления стрессом в рабочей команде? 1) Организация регулярного тимбилдинга и корпоративных мероприятий 2) Проведение тренингов по развитию навыков управления временем 3) Создание комфортной рабочей среды и улучшение условий труда 4) Уменьшение нагрузки и отказ от срочных задач. **Ответ: 4** **Обоснование:** Эффективные методы управления стрессом направлены на уменьшение негативного воздействия стресса, а не на полную ликвидацию нагрузок и срочности. Постепенное перераспределение задач, развитие навыков тайм-менеджмента, создание благоприятных условий труда и мероприятия по сплочению команды помогают справиться со стрессом, не снижая продуктивности и выполняя важные задачи в срок.

Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	1. Как называется системный подход к управлению, при котором организация создаёт культуру обмена знаниями, внедряет менторинг и рассматривает ошибки как источник опыта для постоянной адаптации к изменениям? **Ответ: обучающаяся** **Обоснование:** этот термин обозначает организацию, которая целенаправленно выстраивает процессы накопления и передачи знаний для непрерывного самосовершенствования. 2. Как называется процесс, включающий индивидуальные планы роста, ротацию, коучинг и регулярную обратную связь для постоянного повышения квалификации сотрудников? **Ответ: непрерывное развитие** **Обоснование:** это понятие охватывает все системные мероприятия по поддержанию и наращиванию компетенций персонала без остановки их основной деятельности.

Критерии оценивания практических занятий:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольные работы содержат несколько практических заданий по индивидуальным вариантам, в полном объеме охватывающих изученный материал по указанной теме (индикаторы УМЕТЬ). Выполнение контрольных работ позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы	
			Вариант 1	Вариант 2
Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации	**ПК- 4** Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**Здание 1.** В организации выросло количество жалоб клиентов на долгое ожидание ответа от административной службы. Анализ показал, что заявки обрабатываются вручную, а распределение между сотрудниками происходит хаотично. Какое управленческое решение в первую очередь повысит качество сервиса и эффективность поддержки? Варианты ответов: А) Увеличить штат администраторов на 30% Б) Внедрить систему электронных заявок с автоматическим распределением по исполнителям В) Провести разъяснительную беседу с сотрудниками о важности скорости ответа Г) Сократить время обеденного перерыва для администраторов **Ответ: Б** **Обоснование:** автоматизация распределения заявок устраняет хаос и задержки, тогда как увеличение штата или беседы не решают системную проблему, а сокращение перерыва снизит качество работы. **Задание 2.** Какие управленческие решения позволят повысить качество сервиса при обработке внутренних заявок сотрудников (например, на канцелярию,	**Задание 1.** Отдел документационного обеспечения тратит 60% времени на ручное формирование типовых отчётов, что приводит к ошибкам и задержкам в управленческой отчётности. Какое решение наиболее эффективно повысит производительность и качество документационной поддержки? Варианты ответов: А) Нанять дополнительных сотрудников для проверки отчётов Б) Разработать и внедрить шаблоны автоматической генерации отчётов из корпоративной базы данных В) Установить жёсткие сроки сдачи отчётов с штрафами за опоздание Г) Передать формирование отчётов на аутсорсинг **Ответ: Б** **Обоснование**: автоматическая генерация отчётов устраняет ручной труд и ошибки, тогда как найм, штрафы или аутсорсинг не решают коренную проблему низкой эффективности процесса. **Задание 2.** Какие решения повысят эффективность документационной и организационной поддержки в компании? Выберите все верные варианты: А) Перевод типовых согласований в электронный документооборот с

			ремонт, доступ к системам)? Выберите все верные варианты: А) Внедрение онлайн-формы заявки с отслеживанием статуса выполнения. Б) Установка регламентных сроков выполнения каждого типа заявок. В) Запрет на подачу заявок по электронной почте. Г) Ежеквартальный опрос сотрудников об удовлетворённости скоростью и качеством решения их вопросов. **Ответ:** А, Б, Г **Обоснование:** онлайн-формы, регламенты и обратная связь повышают прозрачность, скорость и клиентоориентированность сервиса, тогда как полный запрет почты без альтернативы ухудшит доступность подачи заявок. **Задание 3** Как называется комплекс мер по созданию комфортных и безопасных условий труда, включая эргономику, санитарные нормы и техническое оснащение рабочих мест, направленный на снижение утомляемости и повышение производительности? **Ответ: условия** **Обоснование:** именно этим термином обозначается вся совокупность факторов производственной среды, влияющих на здоровье и работоспособность сотрудников. **Задание 4.** В компании текучесть персонала за год	автоматическими напоминаниями. Б) Создание единой базы шаблонов документов с поиском по ключевым словам. В) Хранение всех документов только в бумажном виде «на случай сбоя». Г) Назначение ответственных за своевременное обновление версий шаблонов и регламентов. **Ответ: А, Б, Г** **Обоснование:** автоматизация, систематизация и зона ответственности сокращают время и ошибки, тогда как полное бумажное хранение создаёт дополнительные задержки и риски потери информации. **Задание 3.** Как называется система регулярных проверок соответствия фактических бизнес-процессов установленным стандартам, регламентам и законодательным требованиям, направленная на выявление отклонений и снижение рисков? **Ответ: аудит** **Обоснование:** аудит — это инструмент контроля, позволяющий объективно оценить соблюдение норм и выработать корректирующие мероприятия. **Задание 4.** Затраты на поиск и адаптацию одного нового сотрудника составляют 80 000 руб. В прошлом году уволилось 25 человек. После внедрения программы

			составила 18% при норме 12%. Среднесписочная численность — 200 человек. Сколько сотрудников дополнительно уволилось сверх нормы? Варианты ответов: А) 6 человек Б) 12 человек В) 24 человека Г) 36 человек **Ответ:** Б **Решение:** 200 × (0,18 − 0,12) = 200 × 0,06 = 12 человек.	удержания текучесть снизилась на 8 человек в год. Какова годовая экономия компании? Варианты ответов: А) 320 000 руб. Б) 480 000 руб. В) 640 000 руб. Г) 800 000 руб. **Ответ:** В **Решение:** 8 × 80 000 = 640 000 руб.

Критерии оценивания контрольной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя.
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.4. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (индикаторы ЗНАТЬ, УМЕТЬ – на выбор) включает в себя проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа,

составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборка нормативного и иного материала и выполнение других заданий.

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Типовое задание для самостоятельной работы</th></tr>
<tr><td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>Задание
Создайте и заполните таблицу, в которой будут описаны основные парадигмы управления персоналом, их ключевые характеристики и последствия для организации.
<u>Ответ:</u>
<u>Ключ:</u>
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Парадигма управления персоналом</th><th>Ключевые характеристики</th><th>Последствия для организации</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Патерналистская парадигма</td><td>Работодатель заботится о сотрудниках как о семье, берёт на себя социальную защиту, регулирует рабочий процесс централизованно.</td><td>Повышается лояльность сотрудников, но снижается инициативность и самостоятельность.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Неформальная парадигма</td><td>Демократический стиль управления, свобода действий, минимальные инструкции сверху.</td><td>Высокая мотивация сотрудников, инициатива, но возможен дефицит контроля и дисциплины.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Прагматическая парадигма</td><td>Основная цель — максимальная эффективность и производительность, жесткий контроль, регламентирование деятельности.</td><td>Высокая эффективность, выполнение планов, но возможна нехватка мотивации и лояльности сотрудников.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Антропоцентрическая парадигма</td><td>Приоритеты — развитие и удовлетворение потребностей сотрудников, обучение, справедливость и вовлеченность.</td><td>Высокоэффективная команда, хорошая внутренняя атмосфера, но требуется дополнительное время и ресурсы на развитие сотрудников.</td></tr>
</table>
Таким образом, каждая парадигма управления персоналом имеет свои плюсы и минусы, и выбор подходящей зависит от конкретной ситуации, миссии и целей организации.</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению</td><td>ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по</td><td>Задание
Кейс на тему «Формирование человеческого капитала в организации»
Рассмотрите ситуацию.
Два крупных производителя бытовой техники — компания «Домашний плюс» и компания «ЭлектроМастер» — работают на российском рынке уже многие годы. Их продукция</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
	качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	пользуется популярностью, но подходы к формированию человеческого капитала существенно различаются. Руководство обеих компаний пришло к выводу, что человеческий капитал — это важный элемент, способствующий росту бизнеса и конкурентоспособности. Теперь им предстоит решить, какой подход эффективнее: ставка на развитие собственных сотрудников или привлечение высококвалифицированных специалистов извне. *Ниже приводятся некоторые особенности работы с персоналом в обеих компаниях:* Компания «Домашний плюс» строит свою стратегию вокруг внутренних сотрудников, проводя обучение, ротацию и постоянное развитие своих специалистов. Компания выделяет значительные средства на образовательные программы и курсы повышения квалификации. Компания «ЭлектроМастер» делает ставку на привлечение внешних специалистов высокого класса, активно сотрудничая с вузами и рекрутинговыми агентствами. Фокус идет на поиск и привлечение «звездных» специалистов, которые приходят с уже готовым багажом знаний и опыта. – *Сравните подходы компаний «Домашний плюс» и «ЭлектроМастер» по формированию человеческого капитала.* – *Выделите достоинства и недостатки каждого подхода.* – *Предложите меры, которые могут повысить эффективность каждого подхода.* – *Оцените затраты и результаты каждого подхода.* – *Предложите стратегию объединения двух подходов для повышения эффективности формирования человеческого капитала.* Ответ: Ключ: Прежде всего, зададимся следующими вопросами: – Какой подход эффективнее для формирования человеческого капитала: внутреннее развитие сотрудников или привлечение внешних специалистов? – Каковы достоинства и недостатки каждого подхода? – Какие дополнительные меры могут повысить эффективность подхода, выбранного компанией? – Есть ли разница в затратах и результатах каждого подхода? – Возможно ли объединение двух подходов в единую стратегию формирования человеческого капитала? Сравнительный анализ подходов: 1.Преимущества подхода «Домашний плюс» (внутреннее развитие сотрудников): – Создание преданных сотрудников, хорошо знающих специфику компании. – Возможность долгосрочного инвестирования в персонал, формирование устойчивого

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			кадрового резерва. – Снижение затрат на привлечение новых сотрудников. 2.Недостатки подхода «Домашний плюс»: – Затраты на обучение и развитие могут быть высоки. – Существует риск отставания от конкурентов, если компания не успевает быстро реагировать на изменения рынка. 3.Преимущества подхода «ЭлектроМастер» (привлечение внешних специалистов): – Быстрое получение высококвалифицированных специалистов с опытом работы. – Возможность быстро закрывать вакансии, критичные для бизнеса. – Привлечение свежих идей и новых подходов. 4.Недостатки подхода «ЭлектроМастер»: – Высокие затраты на привлечение и адаптацию новых сотрудников. – Сложности в интеграции новых сотрудников в корпоративную культуру компании. – Риск потери квалифицированных сотрудников, если условия работы не соответствуют ожиданиям. Дополнительные меры для повышения эффективности: Для «Домашнего плюса»: • Внедрить программы ускоренного обучения и коучинга для ускорения развития сотрудников. • Создавать кадровый резерв для быстрой замены сотрудников, находящихся на ключевых позициях. Для «ЭлектроМастера»: • Разработать программы адаптации для новых сотрудников, помогающие им быстрее влиться в команду. • Проводить регулярные проверки эффективности работы внешних специалистов, чтобы гарантировать, что затраты оправданы. Прогнозируемые затраты и результаты: «Домашний плюс»: • Высокие первоначальные затраты на обучение и развитие сотрудников. • Результаты долговременные: создание устойчивого кадрового ядра, повышение лояльности сотрудников. «ЭлектроМастер»: • Высокие затраты на привлечение и адаптацию внешних специалистов. • Быстрые результаты: привлечение квалифицированных специалистов и возможность быстро реализовать новые проекты. Совместная стратегия:

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			Наиболее эффективный подход — комбинация обоих методов. «Домашний плюс» может продолжать инвестировать в развитие своих сотрудников, одновременно привлекая внешних специалистов для покрытия дефицитов и внедрения свежих идей. В свою очередь, «ЭлектроМастер» может создать систему внутреннего обучения и развития сотрудников, чтобы компенсировать недостаток корпоративной культуры и уменьшить затраты на адаптацию новых сотрудников.
Тема 6. Развитие человеческого капитала	**ПК- 4** Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**Задание** *Аккумулируйте материалы по теме «Основные показатели эффективности программы лояльности и удержания сотрудников».* *Ответ изложите в форме реферата.* Ответ: Ключ: Основными показателями эффективности программы лояльности и удержания сотрудников являются: 1. Уровень текучести кадров (Turnover Rate): Данный показатель демонстрирует процент сотрудников, покинувших компанию за определенный период (например, квартал, полугодие, год). Чем ниже уровень текучести, тем эффективнее работает программа лояльности и удержания. 2. Средний срок работы сотрудников (Retention Rate): Показывает среднее время, которое сотрудники проводят в компании. Увеличение срока работы свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности сотрудников и эффективности программы. 3. Индекс удовлетворенности сотрудников (Employee Satisfaction Index, ESAT): Регулярное проведение опросов сотрудников для оценки их удовлетворенности условиями труда, заработной платой, возможностями карьерного роста и прочими аспектами. Рост индекса удовлетворенности подтверждает, что программа лояльности положительно влияет на вовлеченность сотрудников. 4. Продуктивность и эффективность труда: Рост показателей продуктивности (производительность труда, выполнение планов, качество работы) также может служить индикатором эффективности программы. Если сотрудники удовлетворены условиями труда и мотивированы, они будут работать эффективнее и качественнее. 5. Финансовая экономия на подборе и адаптации новых сотрудников: Уменьшение затрат на поиск, привлечение и адаптацию новых сотрудников. Чем выше уровень удержания сотрудников, тем меньше средств уходит на замену ушедших работников.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			6. Количество сотрудников, рекомендующих компанию как работодателя: Используется показатель Net Promoter Score (NPS) для сотрудников, когда оценивается, готовы ли сотрудники рекомендовать компанию как хорошего работодателя. Высокий NPS свидетельствует о хорошей репутации компании как работодателя и эффективности программы лояльности. 7. Время полного раскрытия потенциала сотрудника (Time to Full Contribution): Чем короче срок, требуемый сотруднику для полной адаптации и раскрытия потенциала, тем эффективнее организована программа адаптации и удержания. 8. Число сотрудников, участвующих в корпоративных мероприятиях: Высокая вовлеченность сотрудников в корпоративные мероприятия и мероприятия по развитию также говорит о действенности программы лояльности. Таким образом, комплексная оценка вышеуказанных показателей позволяет компании объективно судить об эффективности программы лояльности и удержания сотрудников, своевременно выявлять проблемы и корректировать стратегию, чтобы добиться наилучших результатов.

Критерии оценивания самостоятельной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется если работа носит научно-исследовательский характер, проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
хорошо	выставляется если проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
удовлетворительно	выставляется если проведен сравнительный анализ научно-методической литературы, приведены примеры
неудовлетворительно	выставляется если работа прошла проверку на антиплагиат и соответствует требованиям оформления

4.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом.

КУРСОВАЯ РАБОТА НЕ ПРЕДУСМОТРЕНА УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Критерии оценивания курсовой работы:

Оценка	Критерии оценивания

отлично	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. Все аналитические расчеты выполнены верно, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
хорошо	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. В расчетах допускаются незначительные (не искажающие общего итога оценки) погрешности/ошибки. Большинство выводов и предложений аргументировано, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Оформление курсовой работы и полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две несущественные ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах, в оформлении таблиц. Наличествует незначительное количество грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на большинство вопросов преподавателя, демонстрирует хорошее знание теоретического материала, но не всегда способен аргументировать собственные утверждения и выводы. При наводящих вопросах преподавателя исправляет ошибки в ответе
удовлетворительно	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Результаты обзора литературных и иных источников представлены недостаточно полно, недостаточно логично и последовательно. Верно определены исходные данные для расчетов, но имеются грубые ошибки в расчетах. Аргументация выводов и предложений слабая или отсутствует. Экономические выводы носят констатирующий (описательный) характер. Имеются одно-два существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две существенных ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Много грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся допускает грубые ошибки при ответах на вопросы преподавателя, демонстрирует слабое знание теоретического материала, в большинстве случаев не способен уверенно аргументировать собственные утверждения и выводы

неудовлетворительно	Содержание курсовой работы не соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Неверно определены исходные данные для расчетов, неверно и не корректно применены методы экономического анализа. Экономические выводы содержат неверную экономическую оценку. Имеются более двух существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Большое количество существенных ошибок по сути работы, много грамматических и стилистических ошибок и др. Полученные результаты не отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала, студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Курсовая работа не представлена преподавателю. Обучающийся не явился на защиту курсовой работы

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/зачета с оценкой/экзамена.

5.1. Вопросы к зачету/зачету с оценкой/экзамену:

1. Человеческий капитал как объект управления в инновационной экономике
2. Эволюция систем управления людьми в организации (мировой и отечественный опыт)
3. Человеческий фактор и его роль в развитии современной организации
4. Особенности управления человеческими ресурсами в российских организациях
5. Понятия «кадры», «персонал», «человеческие ресурсы»: общее и отличия
6. Концепция управления человеческими ресурсами: цели, принципы, функции
7. Теория человеческого капитала и её вклад в современный менеджмент
8. Роль и место HR-службы в структуре компании
9. Системный подход к формированию системы управления человеческими ресурсами
10. Инновационные технологии занятости и трудовых отношений
11. Кадровая политика и её роль в развитии организации
12. Оценка эффективности системы управления человеческими ресурсами
13. Кадровый аудит: количественные и качественные характеристики персонала
14. Внешние и внутренние факторы, влияющие на HR-систему
15. Планирование потребности в персонале
16. Маркетинг персонала: внешние и внутренние источники подбора
17. Современные технологии отбора и найма
18. Текучесть персонала: виды, показатели, меры снижения
19. Проектирование должности (рабочего места): современные подходы

20. Формирование, использование и развитие человеческого капитала (объединённый вопрос)
21. Удержание человеческого капитала: программы лояльности и стратегии
22. Проблемы и перспективы управления человеческим капиталом в России
23. Модель компетенций: содержание и методология разработки
24. Адаптация новых сотрудников: понятие, виды, программы
25. Деловая оценка персонала: цели, функции, методы
26. Управление рабочим временем и гибкие графики
27. Условия труда и пути их улучшения
28. Концепция качества трудовой жизни и обогащение труда
29. Управление трудовыми отношениями и социальное партнёрство
30. Управление конфликтами и корпоративная культура
31. Управление сокращением персонала (правовой и управленческий аспекты)
32. Внутрифирменное развитие персонала и планирование карьеры
33. Концепция обучающейся организации и подготовка резерва руководителей
34. Компенсационная политика: материальное и нематериальное стимулирование
35. Формирование мотивационного механизма в организации

Краткая характеристика ответов (ключи):

1. **Человеческий капитал как объект управления в инновационной экономике**. Человеческий капитал - совокупность знаний, навыков и здоровья, приносящих экономическую отдачу. В инновационной экономике он становится главным ресурсом, требующим постоянных инвестиций в образование и развитие.
2. **Эволюция систем управления людьми в организации (мировой и отечественный опыт**).

Эволюция систем управления людьми – прошла путь от эксплуатации труда к партнёрству и развитию сотрудников. Отечественный опыт отражает переход от административно-командной системы к рыночным и цифровым моделям HR.

3. **Человеческий фактор и его роль в развитии современной организации.**

Человеческий фактор – определяет эффективность, инновационность и конкурентоспособность организации. Он требует учёта мотивации, психологии и корпоративной культуры в управлении.

4. **Особенности управления человеческими ресурсами в российских организациях**

Особенности управления человеческими ресурсами в России – включают высокую роль государства, менталитет коллективизма и недостаток гибких форм занятости. Также характерна нехватка квалифицированных кадров и слабое развитие внутрифирменного обучения.

5. **Понятия «кадры», «персонал», «человеческие ресурсы»: общее и отличия**

Кадры – штатный состав работников, персонал – более широкое понятие, включающее внештатных сотрудников, человеческие ресурсы –

стратегический актив, требующий управления как инвестициями. Отличие – в степени стратегичности и подходе к учёту.

6. Концепция управления человеческими ресурсами: цели, принципы, функции

Концепция управления человеческими ресурсами – ставит цели: привлечение, развитие, удержание сотрудников. Принципы: системность, гибкость, экономическая обоснованность, функции: подбор, обучение, оценка, мотивация.

7. Теория человеческого капитала и её вклад в современный менеджмент

Теория человеческого капитала – утверждает, что знания и навыки приносят доход подобно физическому капиталу. Она обосновала необходимость инвестиций в образование и здравоохранение как основу экономического роста.

8. Роль и место HR-службы в структуре компании

HR-служба – выполняет функции подбора, обучения, оценки, мотивации и документооборота. Её структура зависит от размера компании, бюджет оценивается по соотношению затрат к эффективности персонала.

9. Системный подход к формированию системы управления человеческими ресурсами

Системный подход к управлению человеческими ресурсами – означает взаимосвязь всех HR-функций со стратегией компании. Цели, структуры и эффективность оцениваются комплексно, с учётом внешней и внутренней среды.

10. Инновационные технологии занятости и трудовых отношений

Инновационные технологии занятости – включают удалённую работу, платформенную занятость, гибкие графики и цифровые HR-платформы. Они меняют традиционные трудовые отношения, повышая гибкость, но создавая новые риски.

11. Кадровая политика и её роль в развитии организации

Кадровая политика – это система принципов и правил работы с персоналом, вытекающая из стратегии компании. Её роль – обеспечить организацию нужными кадрами в нужное время с нужными компетенциями.

12. Оценка эффективности системы управления человеческими ресурсами

Оценка эффективности системы управления человеческими ресурсами – проводится по экономическим (производительность, текучесть) и социальным (удовлетворённость, лояльность) показателям. Результаты служат основой для корректировки HR-стратегии.

13. Кадровый аудит: количественные и качественные характеристики персонала

Кадровый аудит – это анализ количественных (численность, текучесть) и качественных (компетенции, потенциал) характеристик персонала. Он выявляет сильные стороны и зоны риска в управлении людьми.

14. Внешние и внутренние факторы, влияющие на HR-систему

Внешние факторы (рынок труда, законодательство) и внутренние (стратегия, культура, структура) определяют подход к управлению персоналом. Их учёт позволяет адаптировать HR-систему к изменениям.

15. Планирование потребности в персонале

Планирование потребности в персонале – это прогнозирование численности и квалификации работников на основе целей компании. Оно включает анализ текущего состава, будущих задач и рыночной ситуации.

16. Маркетинг персонала: внешние и внутренние источники подбора

Маркетинг персонала – это комплекс действий по привлечению и удержанию кадров. Внешние источники – рынок труда, внутренние –

собственные сотрудники компании.

17. Современные технологии отбора и найма

Современные технологии отбора – включают онлайн-тестирование, видео-интервью, ассессмент-центры и оценку по компетенциям. Они повышают объективность и скорость найма

18. Текучесть персонала: виды, показатели, меры снижения

Текучесть персонала – измеряется как отношение уволенных к среднесписочной численности. Меры снижения: улучшение условий труда, мотивации, адаптации и карьерного роста.

19. Проектирование должности (рабочего места): современные подходы

Проектирование должности – это описание задач, прав, ответственности и условий работы. Современные подходы делают акцент на гибкость, автономию и развитие сотрудника.

20. Формирование, использование и развитие человеческого капитала (объединённый вопрос)

Формирование, использование и развитие человеческого капитала – взаимосвязанные процессы: найм и адаптация, применение навыков в работе, обучение и повышение квалификации. Все они требуют инвестиций и системного подхода.

21. Удержание человеческого капитала: программы лояльности и стратегии

Удержание человеческого капитала – достигается через программы лояльности, развитие карьеры и мотивацию. Стратегии включают конкурентную оплату, признание и комфортную среду.

22. Проблемы и перспективы управления человеческим капиталом в России

Проблемы управления человеческим капиталом в России – низкая мобильность, дефицит кадров, устаревшие методы управления. Перспективы – цифровизация, развитие корпоративного обучения и гибких моделей работы.

23. Модель компетенций: содержание и методология разработки

Модель компетенций – это набор знаний, навыков и качеств, необходимых для успешной работы. Разработка включает анализ должности, выделение ключевых компетенций и их уровневую градацию.

24. Адаптация новых сотрудников: понятие, виды, программы

Адаптация новых сотрудников – это процесс включения в коллектив и освоение обязанностей. Программы включают введение в должность, наставничество и социализацию.

25. Деловая оценка персонала: цели, функции, методы

Деловая оценка персонала – это периодическая проверка результатов работы и потенциала сотрудников. Методы: собеседования, тесты, 360 градусов, оценка по целям (MBO).

26. Управление рабочим временем и гибкие графики

Управление рабочим временем – включает планирование, учёт и контроль использования времени. Гибкие графики повышают удовлетворённость и эффективность, но требуют дисциплины.

27. Условия труда и пути их улучшения

Условия труда – включают безопасность, комфорт, санитарные нормы и техническую оснащённость. Их улучшение снижает травматизм,

текучесть и повышает производительность.

28. Концепция качества трудовой жизни и обогащение труда

Концепция качества трудовой жизни – связывает удовлетворённость работой с производительностью. Обогащение труда означает добавление более сложных, осмысленных задач для повышения мотивации.

29. Управление трудовыми отношениями и социальное партнёрство

Управление трудовыми отношениями – регулирует взаимодействие между работниками и работодателем. Социальное партнёрство предполагает равноправный диалог сторон для предотвращения конфликтов.

30. Управление конфликтами и корпоративная культура

Управление конфликтами – включает диагностику, профилактику и разрешение споров. Корпоративная культура снижает их остроту, создавая общие ценности и нормы поведения.

31. Управление сокращением персонала (правовой и управленческий аспекты)

Управление сокращением персонала – требует соблюдения трудового законодательства и этики. Важно предусмотреть выходные пособия, переобучение и психологическую поддержку увольняемых.

32. Внутрифирменное развитие персонала и планирование карьеры

Внутрифирменное развитие персонала – включает обучение, ротацию, стажировки. Планирование карьеры даёт сотрудникам понятные траектории роста, повышая вовлечённость.

33. Концепция обучающейся организации и подготовка резерва руководителей

Обучающаяся организация – создаёт среду, где ошибки анализируются, а знания передаются. Подготовка резерва руководителей – это системный отбор и обучение кандидатов на ключевые посты.

34. Компенсационная политика: материальное и нематериальное стимулирование

Компенсационная политика – объединяет заработную плату, бонусы, льготы и нематериальные поощрения. Материальное стимулирование – оклады и премии, нематериальное – признание, карьера, статус.

35. Формирование мотивационного механизма в организации

Мотивационный механизм – это сочетание материальных и нематериальных стимулов, адаптированных к потребностям сотрудников. Его формирование требует регулярного анализа мотиваторов и гибкой настройки системы.

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.

не зачтено	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающимся правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения
хорошо	Выставляется, если обучающимся раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа
удовлетворительно	Выставляется, если обучающимся содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающимся основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения

6. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задания для диагностической работы должны обеспечивать оценку полностью или частично сформированных компетенций. Каждое задание должно быть привязано к тому или иному индикатору сформированности компетенций.

При формировании заданий для диагностической работы необходимо использовать тестовые задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Все типы заданий должны быть представлены не менее одного раза.

№ п/п	Тема занятия	Код компетенции	Индикатор	Тип задания	Задание		Уровень освоения компетенции
					Вариант 1	**Вариант 2**	
1.	Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**ИПК-4.1 Знать:** Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	5	Как называется основной ресурс современной организации, включающий знания, навыки, мотивацию и инновационный потенциал сотрудников, определяющий её конкурентоспособность и эффективность? **Ответ: человеческий** **Обоснование**: именно этот термин подчёркивает стратегическую роль персонала как источника уникальных компетенций и развития, в отличие от технических или финансовых ресурсов.	Как называется экономическая концепция, согласно которой знания, здоровье и способности человека являются активами, приносящими доход и требующими инвестиций для своего развития? **Ответ: капитал** **Обоснование**: в рамках этой теории человек рассматривается как объект вложений, а его качества — как капитал, аналогичный физическому, но приносящий отдачу через производительность труда.	Высокий (5-10 минут)
2.	Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной,	**ИПК-4.1 Знать:** Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	3	*2.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Что из перечисленного НЕ является современным подходом к управлению персоналом? 1)Talent Management 2) Line management 3) Agile-подход 4) Learning & Development. **Ответ: 2** **Обоснование:** Line management — традиционный подход, основанный на жесткой иерархии и	*2.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой современный подход к управлению персоналом направлен на достижение целей и измеряемых результатов? 1) Work-life balance 2) OKR (Objectives and Key Results) 3) Employee Engagement 4) Talent Acquisition. **Ответ: 2** **Обоснование:** OKR — это подход, при котором	Базовый (1-3 минуты)

<table>
<tr><td></td><td></td><td>хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td></td><td></td><td>директивном управлении, не относится к современным подходам.</td><td>устанавливаются конкретные цели и измеряемые результаты, что позволяет отслеживать прогресс и повышать эффективность сотрудников</td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>3</td><td>3.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Что из перечисленного НЕ относится к характеристикам понятия «человеческие ресурсы»?
1) Являются стратегическим ресурсом компании
2) Имеют инвестиционную природу
3) Могут накапливать знания и опыт
4) Применяются только для учета отработанного времени и оплаты труда.
Ответ: 4
Обоснование : Человеческие ресурсы — это более широкое понятие, подразумевающее не только учет отработанного времени и оплату труда, но и развитие, обучение, мотивацию и управление персоналом как стратегическим активом компании.</td><td>3.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
К какому понятию относится определение: «совокупность знаний, навыков, умений, здоровья и других качеств, имеющих экономическую ценность».
1)кадры
2)персонал
3)человеческий капитал
4)человеческие ресурсы
Ответ: 3
Обоснование:
Человеческий капитал — это именно совокупность знаний, навыков, здоровья и других качеств, имеющих экономическую ценность, в отличие от кадров, персонала и человеческих ресурсов, которые обозначают сам состав работников, а не их накопленные продуктивные характеристики.</td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций. Концепция управления человеческими ресурсами организации.</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной,</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1</td><td>4.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные методы управления человеческими ресурсами с их применением:<table><tr><th colspan="2">Метод</th><th colspan="2">Применение</th></tr><tr><td>А.</td><td>Gamification</td><td>1.</td><td>Использование игровых элементов для повышения мотивации и вовлеченности сотрудников.</td></tr></table></td><td>4.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные подходы к управлению человеческими ресурсами с их ключевыми характеристиками.<table><tr><th colspan="2">Подход</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr><tr><td>А.</td><td>Талант-менеджмент</td><td>1.</td><td>Систематический подход к поиску, развитию и удержанию талантов в организации.</td></tr></table></td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>Б.</td><td>Big Data</td><td>2.</td><td>Анализ больших объемов данных для лучшего понимания и прогнозирования поведения сотрудников.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Employee Experience</td><td>3.</td><td>Улучшение опыта сотрудников через создание комфортной рабочей среды и корпоративной культуры.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>OKR (Objectives and Key Results)</td><td>4.</td><td>Постановка целей и отслеживание ключевых результатов для повышения эффективности сотрудников.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td>Б.</td><td>Agile-подход</td><td>2.</td><td>Гибкое управление персоналом, адаптивное планирование, быстрая реакция на изменения.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>L&D (Learning & Development)</td><td>3.</td><td>Развитие сотрудников через постоянное обучение и развитие компетенций.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Work-life balance.</td><td>4</td><td>Баланс между работой и личной жизнью сотрудников, повышение их удовлетворённости и эффективности.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Тема 1. Человеческие ресурсы как ключевые ресурсы современных организаций.</td>
<td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению</td>
<td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной,</td>
<td>2</td>
<td>5. Установите правильную последовательность этапов управления человеческими ресурсами в организации:
1. Адаптация и введение в должность
2. Оценка эффективности и обратная</td>
<td>5. Расположите в правильной последовательности стадии формирования человеческого капитала сотрудника в организации:
1. Развитие и обучение
2. Привлечение на рынке труда</td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

	Концепция управления человеческими ресурсами организации.	качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	документационной и организационной поддержки		связь 3. Планирование потребности в персонале 4. Поиск и привлечение кандидатов 5. Отбор и найм Ответ: Ключ: 3 4 5 1 2	3. Удержание и мотивация 4. Использование компетенций в работе 5. Оценка текущего уровня квалификации Ответ: Ключ: 2 5 1 4 3	
6.	Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**ИПК-4.2 Уметь:** Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	3	*6.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой из перечисленных эффектов НЕ является результатом внедрения системного подхода к управлению человеческими ресурсами? 1) Повышение эффективности работы сотрудников 2) Улучшение качества управления персоналом 3) Автоматическое решение всех кадровых проблем 4) Снижение текучести кадров. **Ответ: 3)** **Обоснование:** Системный подход улучшает процессы управления персоналом, но не гарантирует автоматического устранения всех кадровых проблем	*6.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой из перечисленных элементов НЕ относится к системному подходу в управлении человеческими ресурсами? 1) Постановка целей и задач управления персоналом. 2) Оценка эффективности работы сотрудников 3) Интуитивные решения руководителя 4) Анализ и прогнозирование потребностей в персонале. **Ответ: 3.** **Обоснование:** Системный подход основывается на осознанном анализе и планировании, а не на интуитивных действиях.	Базовый (1-3 минуты)
7.	Тема 2. Система управления человеческими	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать	**ИПК-4.2 Уметь:** Разрабатывать и принимать управленческие	3	*7.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой из перечисленных элементов НЕ является основным компонентом системы	*7.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой из перечисленных пунктов НЕ является преимуществом системного	Базовый (1-3 минуты)

	ресурсами в организации	управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки		управления человеческими ресурсами? 1) Кадровое планирование 2) Мотивация и стимулирование персонала 3) Бухгалтерский учет 4) Подбор и адаптация персонала **Ответ: 3.** **Обоснование**: Бухгалтерский учет не относится к системе управления человеческими ресурсами, он обслуживает финансовую сферу организации.	подхода к управлению человеческими ресурсами? 1) Снижение вероятности ошибочных решений 2) Повышение уровня управляемости и контроля 3) Улучшение мотивации и удовлетворенности сотрудников 4) Абсолютное предотвращение любых конфликтов в коллективе. **Ответ: 4** **Обоснование**: Системный подход значительно уменьшает число конфликтов, но не предотвращает их полностью	
8.	Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	**ИПК-4.2 Уметь:** Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	4	*8.Прочитайте текст, выберите все правильные варианты.* Какие из перечисленных элементов являются важнейшими составляющими системы управления человеческими ресурсами? 1) Оценка и развитие персонала 2) Управление карьерой и кадровый резерв 3) Управление запасами сырья и материалов 4) Организация рабочих мест и условий труда. **Ответ: 1,2,4** **Обоснование:** Оценка и развитие персонала, управление карьерой и кадровый резерв, а также организация рабочих мест и условий труда — ключевые элементы системы управления человеческими ресурсами. Управление запасами сырья и материалов относится к материально-производственной сфере и не входит в	*8.Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.* Какие из перечисленных пунктов относятся к системе целей управления человеческими ресурсами? 1) Привлечение и подбор персонала 2) Оценка эффективности работы сотрудников 3) Планирование ассортимента продукции 4) Развитие и обучение сотрудников. **Ответ: 1,2,4** **Обоснование:** В системе целей управления человеческими ресурсами выделяют привлечение, оценку и развитие персонала, тогда как планирование ассортимента относится к операционной деятельности компании.	Повышенный (3-5 минут)

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>данную систему.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Тема 2. Система управления человеческими ресурсами в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1</td><td>9.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите элементы системы управления человеческими ресурсами с их описанием.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table><tr><th colspan="2">Элементы системы управления</th><th colspan="2">Описание</th></tr><tr><td>1</td><td>Подбор персонала</td><td>А</td><td>процесс, в ходе которого отбирается лучший среди претендентов, максимально соответствующий требованиям вакансии, для последующего трудоустройства.</td></tr><tr><td>2</td><td>Адаптация персонала</td><td>Б</td><td>Введение новичков в рабочую среду, ознакомление с рабочими процедурами и корпоративной культурой.</td></tr><tr><td>3</td><td>Мотивация персонала</td><td>В</td><td>Создание условий для максимальной работоспособности сотрудников, стимулирование их активности.</td></tr><tr><td>4</td><td>Оценка персонала</td><td>Г</td><td>Определение уровня компетенции и</td></tr></table></td><td>9.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите цели управления человеческими ресурсами с соответствующими действиями и результатами
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table><tr><th colspan="2">Цели управления</th><th colspan="2">Действия и результаты</th></tr><tr><td>А.</td><td>Привлечение персонала</td><td>1.</td><td>Размещение вакансий, собеседования, отбор кандидатов.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Развитие персонала</td><td>2.</td><td>Обучение, повышение квалификации, наставничество.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Сохранение персонала</td><td>3.</td><td>Мотивация, вознаграждения, социальные гарантии.</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Оценка персонала</td><td>4.</td><td>Аттестация, анкетирование, обратная связь.</td></tr></table>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>Ключ:</td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>эффективности сотрудников, выявление зон роста.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td><td>
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Тема 3. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>5</td><td>10. Система принципов и правил управления персоналом, увязанная со стратегией компании и ориентированная на привлечение, развитие и удержание сотрудников, называется кадровой _____.

Ответ: политикой
Обоснование: этот термин обозначает генеральную линию работы с персоналом, определяющую цели, методы и приоритеты в управлении человеческими ресурсами.</td><td>10. Комплекс мероприятий по подбору, обучению, оценке, мотивации и созданию корпоративной культуры, направленный на реализацию стратегии компании, представляет собой _____ кадровой политики.

Ответ: направления
Обоснование: этим словом обозначаются конкретные функциональные блоки работы с персоналом, каждый из которых решает свою задачу в рамках общей стратегии.</td><td>Высокий (5-10 минут)</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Тема 3. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационно</td><td>2</td><td>11.Прочитайте текст и установите последовательность эволюции трудовых отношений в организации.
1) Патриархальный подход: организация напоминает семью, владелец заботится о благосостоянии работников, а работники искренне привязываются к работодателю
2)Бюрократический подход: появление</td><td>11.Прочитайте текст и установите последовательность разработки стратегического плана кадровой работы в организации.
1)Анализ внешней и внутренней среды: изучение рынка труда, конкурентов, экономических и политических условий, анализ состояния и потенциала</td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td>
<td>й и организационной поддержки</td>
<td></td>
<td>строгой иерархии и стандартных процедур, где работники теряют личные связи с владельцами и становятся зависимы от административной системы.
3)Гуманистический подход: осознание важности индивидуального вклада работника, возрастание роли самоуправления и делегирования полномочий, создание мотивирующей и комфортной рабочей среды.
4)Post-bureaucratic approach: развитие гибких структур, сетевые и матричные формы организации, отказ от классической иерархии, усиление роли проектной работы и временных команд.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>1)</td><td>2)</td><td>3)</td><td>4)</td></tr></table></td>
<td>кадрового состава организации.
2)Постановка целей и задач: определение стратегических целей кадровой политики, которые должны соответствовать общей стратегии организации.
3)Разработка стратеги: формирование плана действий по достижению поставленных целей: подбор, обучение, мотивация, удержание персонала.
4)Реализация и контроль: внедрение разработанной стратегии, мониторинг достигнутых результатов, внесение корректировок при необходимости.
Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:
<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>
Ключ:
<table><tr><td>1)</td><td>2)</td><td>3)</td><td>4)</td><td>5)</td><td>6)</td></tr></table></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12.</td>
<td>Тема 3. Кадровая политика и стратегия управления человеческими ресурсами</td>
<td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационн</td>
<td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td>
<td>1</td>
<td>12.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите элементы стратегии управления человеческими ресурсами с соответствующими элементами корпоративной бизнес-стратегии.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table><tr><th colspan="2">Элемент стратегии управления человеческими ресурсами</th><th colspan="2">Элемент корпоративной бизнес-стратегии</th></tr><tr><td>А.</td><td>Подбор и наем персонала</td><td></td><td>Развитие и расширение клиентской базы.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Обучение и развитие сотрудников</td><td></td><td>Повышение качества продукции и</td></tr></table></td>
<td>12.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите тип кадровой политики с соответствующей ей стратегией управления человеческими ресурсами.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table><tr><th colspan="2">Модель предпринимательского поведения</th><th colspan="2">описание модели</th></tr><tr><td>А</td><td>Активная</td><td>1.</td><td>стратегия опережающего развития,</td></tr><tr><td>Б</td><td>Реактивная</td><td>2.</td><td>ограничивается оперативным кадровым</td></tr></table></td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>ой поддержки</td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>услуг.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Мотивация и стимулирование персонала</td><td></td><td>Увеличение производительности и эффективности.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Управление корпоративной культурой</td><td></td><td>Создание положительного имиджа и репутации компании.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td><td>4.</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>планированием; стратегия адаптации и реакции на изменения внешней среды.</td></tr>
<tr><td>В</td><td>Пассивная</td><td>3.</td><td>политика ликвидации негативных последствий</td></tr>
<tr><td>Г</td><td>Превентивная</td><td>4.</td><td>ведется на основе краткосрочного и среднесрочного прогнозирования, организация, не имеет средств для влияния на такую политику</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13.</td>
<td>Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации</td>
<td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документацион</td>
<td>ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td>
<td>3</td>
<td>13.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Какой источник формирования персонала является внутренним?
1) Агентства по подбору персонала
2) Центр занятости населения
3) Перевод сотрудников внутри компании
4) Биржа труда.
Ответ: 3
Обоснование:
Перевод сотрудников внутри компании относится к внутренним источникам формирования персонала, так как предполагает перемещение сотрудников из одного подразделения в другое или смену</td>
<td>13.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Какой из перечисленных источников формирования персонала позволяет наиболее быстро приступить к исполнению обязанностей без дополнительной подготовки?
1) Прием выпускников вузов
2) Внутренний перевод сотрудников
3) Прием сотрудников из центров занятости
4) Прием бывших сотрудников, ранее уволившихся из компании.
Ответ: 2
Обоснование:</td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

		ной и организационной поддержки			ими должности в пределах одной организации. Все остальные варианты (агентства по подбору персонала, центр занятости населения, биржа труда) являются внешними источниками, так как кандидаты поступают в организацию извне.	Внутренний перевод сотрудников позволяет наиболее быстро приступить к исполнению обязанностей, так как сотрудники уже знают специфику компании, её культуру, корпоративные стандарты и особенности своего подразделения. Им требуется минимальное время на адаптацию и обучение. Остальные источники требуют большего времени на адаптацию и введение в должность, особенно если речь идёт о новых сотрудниках из других организаций или недавних выпускниках вузов.	
14.	Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	5	14.Совокупность знаний, навыков, образования, деловых и психологических качеств, которые оцениваются при приёме на работу и определяют способность сотрудника приносить пользу организации, называется человеческим _____. **Ответ: капиталом** **Обоснование:** этот термин охватывает все нематериальные активы сотрудника (компетенции, опыт, личные качества), которые приносят экономическую отдачу организации.	14. Показатели, отражающие производительность, стаж, текучесть, заболеваемость и другие измеримые параметры персонала, необходимы для оценки _____ состава организации. **Ответ: количественного** **Обоснование**: эти характеристики позволяют измерить объём и динамику трудовых ресурсов, в отличие от качественных, которые оценивают уровень компетенций.	Высокий (5-10 минут)
15.	Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению	3	*15.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Процесс выбора лучшего кандидата, максимально соответствующего требованиям вакансии, — это: 1. наем	*15.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Привлечение персонала из какого источника требует более высоких материальных затрат? 1. внешний	Базовый (1-3 минуты)

		улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки		2. отбор 3. маркетинг персонала 4. подбор персонала **Ответ: 4** **Обоснование:** подбор — это комплексный процесс поиска, оценки и выбора наиболее подходящего претендента из всех кандидатов.	2. внутренний 3. внешний и внутренний 4. смешанный **Ответ: 1** **Обоснование**: внешний найм связан с расходами на рекрутинг, рекламу и адаптацию, тогда как внутренний обходится дешевле за счёт уже известного сотрудника.	
16.	Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	4	*16.Прочитайте текст и выберите все правильные ответы.* Известно, что маркетинг персонала (или HR-маркетинг) — это управленческая деятельность, которая применяет маркетинговые принципы для привлечения, удержания и мотивации сотрудников. Он фокусируется на формировании привлекательного образа компании как работодателя. Этот подход включает в себя как внешнюю работу, так и внутреннюю. Как реализуется на практике внешний маркетинг? 1. Изучение предпочтений соискателей. 2. Анализ стратегий конкурентов. 3. Продвижение бренда работодателя в соцсетях. 4. Взаимодействие с вузами. 5. Продвижение культуры внутри компании. **Ответ: 1,2,3,4,** **Обоснование:** 1,2,3,4 - Это действия по привлечению кандидатов извне, пункт 5 — внутренний маркетинг.	*16.Прочитайте текст и выберите все правильные ответы.* Известно, что маркетинг персонала (или HR-маркетинг) — это управленческая деятельность, которая применяет маркетинговые принципы для привлечения, удержания и мотивации сотрудников. Он фокусируется на формировании привлекательного образа компании как работодателя. Этот подход включает в себя как внешнюю работу, так и внутреннюю. Как реализуется на практике внутренний маркетинг? 1. Продвижение корпоративной культуры. 2. Система поощрений и обратной связи. 3. Программы обучения. 4. Комфортная рабочая среда. 5. Анализ конкурентов. **Ответ: 1,2,3,4** **Обоснование:** 1,2,3,4 - это меры для удержания и мотивации сотрудников, пункт 5 — внешний маркетинг.	Повышенный (3-5 минут)

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>17.</td><td>Тема 4. Формирование человеческого капитала в организации</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1</td><td>17.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные методы отбора персонала с их основными целями и характеристиками:
<table><tr><th colspan="2">Метод отбора персонала</th><th colspan="2">Цель и характеристика метода</th></tr><tr><td>А.</td><td>Собеседование</td><td>1.</td><td>Устная беседа с кандидатом, позволяющая оценить коммуникативные навыки, мотивацию, профессиональные качества.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Тестирование</td><td>2.</td><td>Проверка профессиональных знаний, способностей и навыков кандидата с помощью тестов и опросников.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Case-интервью (кейсы)</td><td>3.</td><td>Решение практических ситуационных задач, оценка способности кандидата применять знания на практике.</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Центры оценки персонала</td><td>4.</td><td>Комплексная оценка кандидата с использованием различных</td></tr></table></td><td>17.Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите современные технологии и инструменты отбора персонала с их описанием.:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table><tr><th colspan="2">Технология / инструмент</th><th colspan="2">Описание инструмента</th></tr><tr><td>А.</td><td>Behavioral Interviews</td><td>1</td><td>Собеседование, направленное на выяснение реального опыта кандидата через вопросы о прошлом поведении.</td></tr><tr><td>Б.</td><td>Assessment Centers</td><td>2</td><td>Многокомпонентная методика оценки кандидатов, включающая деловые игры, тесты, case-интервью.</td></tr><tr><td>В.</td><td>Psychometric Testing</td><td>3</td><td>Психометрическое тестирование для оценки когнитивных способностей, личностных качеств и профпригодности.</td></tr><tr><td>Г.</td><td>Structured Interviews</td><td>4</td><td>Собеседование с заранее установленными вопросами и</td></tr></table></td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>методов (собеседования, кейсы, деловые игры), позволяющая точно оценить компетенции.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>
</td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>четкими критериями оценки ответов.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td><td>4.</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>18.</td><td>Тема 5. Использование человеческого капитала</td><td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки</td><td>1</td><td>18. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите инновационные технологии занятости с их характеристиками:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Инновационная технология занятости</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Фриланс</td><td>1</td><td>Выполнение работ на контрактной основе, без заключения трудовых договоров, обычно удаленно.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Аутсорсинг</td><td>2</td><td>Передача отдельных функций или процессов третьей стороне.</td></tr>
<tr><td>В.</td><td>Аутстафф</td><td>3</td><td>Временное предоставление</td></tr>
</table>
</td><td>18. Прочитайте текст и установите соответствие.
Соотнесите инновационные технологии занятости с примерами их применения:
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
<table>
<tr><th colspan="2">Инновационная технология занятости</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr>
<tr><td>А.</td><td>Фриланс</td><td>1</td><td>Заказ веб-дизайна на платформе Upwork.</td></tr>
<tr><td>Б.</td><td>Аутсорсинг</td><td>2</td><td>Передача бухгалтерского учета сторонней фирме.</td></tr>
</table>
</td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td>инг</td><td></td><td>сотрудников другой компании, заключивших трудовые договоры с провайдером.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Лизинг персонала</td><td>4</td><td>Предоставление сотрудников временно на правах аренды, оплата производится по количеству отработанных часов.</td></tr>
<tr><td>Д.</td><td>Теле-работа</td><td>5</td><td>Удалённый режим работы, осуществляемый с помощью телекоммуникационных технологий.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<table>
<tr><td>В.</td><td>Аутстаффинг</td><td>3</td><td>Взять разработчиков у подрядчика на временную работу.</td></tr>
<tr><td>Г.</td><td>Лизинг персонала</td><td>4</td><td>Нанять сотрудника на проект на фиксированный срок с оплатой по факту выполнения задач.</td></tr>
<tr><td>Д.</td><td>Теле-работа</td><td>5</td><td>Рабочее место оператора call-центра организовано дома с использованием Интернета.</td></tr>
</table>
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th><th>Д</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19.</td>
<td>Тема 5. Использование человеческого капитала</td>
<td>ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной,</td>
<td>ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и</td>
<td>3</td>
<td>19.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Взаимное приспособление работника и организации, основывающееся на постепенной врабатываемости сотрудника в новых профессиональных, социальных и организационно-экономических условиях труда, – это …
1)профессиональная ориентация
2)социализация
3)адаптация
4)деловая оценка
Ответ: 3</td>
<td>19.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.
Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. Руководитель в подобной ситуации должен
1) опекать новичка, контролировать его действия
2)защищать от критики других сотрудников</td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

		хозяйственной, документационной и организационной поддержки	организационной поддержки		**Обоснование:** Адаптация — это взаимный процесс врабатываемости сотрудника в новых профессиональных, социальных и организационно-экономических условиях.	3)не вмешиваться в процесс адаптации 4)назначить одного из сотрудников наставником **Ответ: 4.** **Обоснование:** Назначение наставника обеспечивает новичку адресную передачу опыта и интеграцию в сложившийся коллектив, тогда как другие варианты либо пассивны, либо усугубляют изоляцию.	
20.	Тема 5. Использование человеческого капитала	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	5	20.Современная концепция, объединяющая материальные условия, содержание труда, профессиональный рост и баланс между работой и личной жизнью для повышения удовлетворённости и производительности, называется качеством _____ жизни. **Ответ: трудовой** **Обоснование:** этот термин охватывает все аспекты благополучия сотрудника в организации, связывая его комфорт с эффективностью труда.	20. Методы повышения значимости и разнообразия труда, включающие расширение полномочий, создание автономных команд, ротацию и вовлечение в управление, называются _____ труда. **Ответ: обогащением** **Обоснование:** обогащение труда означает добавление более сложных и ответственных задач, чтобы повысить внутреннюю мотивацию и удовлетворённость работой.	Высокий (5-10 минут)
21.	Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной	5	21. Как называется системный подход к управлению, при котором организация создаёт культуру обмена знаниями, внедряет менторинг и рассматривает ошибки как источник опыта для постоянной адаптации к изменениям? **Ответ: обучающаяся** **Обоснование:** этот термин обозначает организацию, которая целенаправленно	21.Как называется процесс, включающий индивидуальные планы роста, ротацию, коучинг и регулярную обратную связь для постоянного повышения квалификации сотрудников? **Ответ: непрерывное развитие** **Обоснование:** это понятие охватывает все системные мероприятия по	Высокий (5-10 минут)

		эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	, хозяйственной, документационной и организационной поддержки		выстраивает процессы накопления и передачи знаний для непрерывного самосовершенствования.	поддержанию и наращиванию компетенций персонала без остановки их основной деятельности.	
22.	Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	3	*22.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Вид карьеры, являющийся наименее очевидным для окружающих, доступный ограниченному кругу работников, как правило, имеющих обширные деловые связи вне организации, представляющий собой движение к ядру, руководству организации; когда работник может занимать рядовую должность в одном из подразделений организации, но уровень оплаты его труда будет существенно превышать вознаграждение за работу в занимаемой должности, – это … (какая?) … карьера. 1)вертикальная 2)горизонтальная 3)ступенчатая 4)скрытая **Ответ: 4.** **Обоснование:** Скрытая карьера — это неформальное продвижение к ядру организации, не связанное с должностным ростом, доступное лишь через обширные связи и дающее влияние сверх формального статуса.	*22.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой из перечисленных методов НЕ является эффективным способом управления стрессом в рабочей команде? 1) Организация регулярного тимбилдинга и корпоративных мероприятий 2) Проведение тренингов по развитию навыков управления временем 3) Создание комфортной рабочей среды и улучшение условий труда 4) Уменьшение нагрузки и отказ от срочных задач. **Ответ: 4** **Обоснование:** Эффективные методы управления стрессом направлены на уменьшение негативного воздействия стресса, а не на полную ликвидацию нагрузок и срочности. Постепенное перераспределение задач, развитие навыков тайм-менеджмента, создание благоприятных условий труда и мероприятия по сплочению команды помогают справиться со стрессом, не снижая продуктивности и выполняя важные задачи в срок.	Базовый (1-3 минуты)

23.	Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	ИПК-4.2 Уметь: Разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	3	*23.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Какой из перечисленных элементов НЕ является частью плана индивидуального развития сотрудника? 1)Определение целей и задач профессионального роста 2) Согласование с руководством сроков и форм обучения 3) Ежедневное выполнение обычных служебных обязанностей 4) Разработка маршрута профессионального развития и карьерного роста. **Ответ: 3** **Обоснование:** Планы индивидуального развития направлены на развитие сотрудника, повышение его квалификации и продвижение по карьерной лестнице. Они включают постановку целей, выбор форм обучения и согласование с руководством. Обычная ежедневная работа не является частью плана индивидуального развития, так как направлена на выполнение текущих задач, а не на приобретение новых знаний и навыков.	*23.Прочитайте текст и выберите правильный ответ.* Что из перечисленного НЕ является критерием включения сотрудника в резерв на выдвижение? 1)Хорошие производственные показатели и профессиональный опыт 2) Профильное образование и профессиональная квалификация 3) Активная жизненная позиция и лидерские качества 4) Низкая стрессоустойчивость и неуверенность в себе. **Ответ: 4** **Обоснование:** Обычно сотрудники попадают в резерв на выдвижение, если обладают хорошими показателями производительности, профессиональным образованием и квалификацией, проявляют лидерские качества и уверенность в себе. Низкая стрессоустойчивость и неуверенность в себе, напротив, снижают вероятность попадания кандидата в резерв, так как данные качества препятствуют успешной управленческой деятельности.	Базовый (1-3 минуты)
24.	Тема 6. Развитие человеческого капитала.	ПК- 4 Способен разрабатывать и принимать управленческие решения по улучшению качества сервиса и повышению эффективности	ИПК-4.1 Знать: Критерии оценки качества сервиса и повышения эффективности административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки	2	24. Установите правильную последовательность этапов оценки качества сервиса в организации: 1. Сравнение полученных результатов с установленными стандартами 2. Сбор данных о фактическом уровне обслуживания (опросы, проверки) 3. Разработка корректирующих мероприятий для устранения отклонений 4. Определение критериев качества	24. Расположите в правильной последовательности шаги по повышению эффективности административно-хозяйственной поддержки: 1. Внедрение автоматизированной системы учёта заявок 2. Анализ текущих затрат времени на выполнение рутинных операций 3. Обучение персонала работе с новой системой	Базовый (1-3 минуты)

		административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки			сервиса (время ответа, вежливость, полнота информации) 5. Мониторинг изменений после внедрения улучшений Ответ: Ключ: 4 2 1 3 5	4. Определение перечня стандартных административных услуг (закупки, ремонт, документооборот) 5. Мониторинг сокращения времени выполнения заявок после изменений Ответ: Ключ: 4 2 1 3 5	

Критерии оценивания диагностической работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий