

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2026 08:38:06
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42a01c05a3b076e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании

Высшей школы передовых
производственных технологий

Протокол от 26.09.2025 № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

Б1.В.ДВ.03.1 «Управление персоналом организаций ЖКХ»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования –
программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

наименование образовательной программы

43.03.01 «Сервис»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Лисова Е.А., к.т.н., доцент Высшей школы
передовых производственных технологий
ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-2	.Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- отечественный и зарубежный опыт в области управления человеческими ресурсами в организации;
- принципы построения организационной структуры управления персоналом в сфере жилищного и коммунального хозяйства;
- функции, технологию и виды стратегий управления персоналом;
- основы формирования системы управления персоналом в сфере жилищного и коммунального хозяйства.

Уметь:

- основные умения при решении задач:
- анализировать и проектировать организационные структуры управления персоналом;
- разрабатывать стратегии управления
- человеческими ресурсами в сфере жилищного и коммунального хозяйства.

Владеть:

- основные навыки в решении задач:
- навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по теории управления персоналом и практике ее развития.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Теоретические основы управления персоналом в современной организации	ОПК-2
2	Тема 2. Методы и принципы управления персоналом	ОПК-2
3	Тема 3. Система и организационная структура управления персоналом.	ОПК-2
4	Тема 4. Служба управления персоналом (суп).	ОПК-2
5	Тема 5 Кадровое планирование	ОПК-2
6	Тема 6. Подбор персонала и профориентация.	ОПК-2

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра
 Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. Предмет и основные понятия управления персоналом.
2. Сравнение концепций управления персоналом и управления человеческими ресурсами.
3. Понятие о персонале организации. Виды численности персонала.
4. Структура персонала. Категории персонала.
5. Показатели, характеризующие движение персонала в организации.
6. Профессия, специальность, квалификация. Показатели, характеризующие квалификацию персонала в организации. Профессиональная компетентность.
7. История, значение и основные функции служб персонала.
8. Структура службы персонала на предприятии.
9. Понятие кадровой политики и стратегии. Типы кадровых стратегий.
10. Сущность кадрового планирования. Этапы планирования работы с персоналом.
11. Метод расчета потребности в персонале по времени (трудоемкости) трудового процесса. Баланс рабочего времени работника.
12. Расчет численности административно-управленческого персонала по формуле Розенкранца.
13. Метод расчета численности персонала по нормам обслуживания.
14. Норма времени. Виды затрат рабочего времени в составе нормы штучного времени. Норма штучно-калькуляционного времени. Подготовительно-заключительное время.
15. Нормы выработки, обслуживания, времени обслуживания, численности, управляемости, соотношения. Опытные-статистические и технически обоснованные нормы.
16. Процесс набора и отбора кадров в организацию. Анализ содержания работы. Методы внутреннего и внешнего подбора персонала.
17. Отбор персонала в организацию. Методы отбора кадров.
18. Содержание резюме. Анкетирование. Автобиография. Характеристика. Тесты и их виды. Кадровое собеседование.
19. Правовые основы оформления трудовых отношений. Трудовой договор и его содержание. Случаи заключения срочного трудового договора.
20. Кадровая документация и ее формы.
21. Модель обучения персонала в организации. Направления обучения персонала. Формы, преимущества и недостатки обучения персонала на рабочем месте и вне рабочего места.
22. Управление деловой карьерой: понятие, виды, направления, этапы.
23. Управление кадровым резервом: виды резерва, принципы формирования, методы и показатели работы с резервом.
24. Понятие об аттестации персонала. Виды и цели аттестации.
25. Организация процесса аттестации персонала.
26. Виды оценки персонала по объекту, субъекту, источникам, степени охвата, периоду оценки. Методы выполнения оценочных процедур.

27. Высвобождение персонала организации. Основания и порядок расторжения трудового договора по инициативе работника и работодателя.
28. Технология управления персоналом
29. Методология управления персоналом в ЖКХ
30. Принципы и методы управления персоналом
31. Формирование системы управления персоналом
32. Кадровый резерв как инструмент мотивации персонала.
33. Организационная структура службы управления персоналом.
34. Кадровое обеспечение системы управления персоналом.
35. Информационно-техническое обеспечение системы управления персоналом.
36. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
37. Трудовой коллектив, его признаки и функции.
38. Аттестация как форма оценки персонала.
39. Основные этапы и компоненты аттестации.
40. Этапы процесса обучения и определение потребностей в нем.
41. Формы и методы обучения персонала.
42. Классификация мотивов трудовой деятельности и мотивационный комплекс.
43. Управление персоналом на основе применения мотивов приобретения.
44. Мотивы безопасности в управлении персоналом.
45. Управление персоналом на основе использования мотивов подчинения.
46. Понятие, виды адаптации персонала. Стадии процесса адаптации.
47. Понятие конфликта, его объекта и субъекта, динамика развития.
48. Объективные и субъективные причины конфликтов.
49. Социально-психологические методы профилактики конфликта.
50. Эволюция концептуальных подходов к управлению персоналом.
51. Понятие категории «персонал».

Примерный тест для итогового тестирования

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. Управление персоналом это:
 - а) стратегическая деятельность, ориентированная на инвестиционный подход к кадрам;
 - б) конструктивная управленческая, ориентированная на достижение целей и развитие фирмы;
 - в) индивидуально ориентированная деятельность
 - г) все вышеперечисленное верно
2. Абрахам Маслоу разделил потребности человека на:
 - а) 3 группы
 - б) 5 групп
 - в) 7 групп
 - г) 10 групп

3. Существование и развитие классической школы управления охватывает следующий временной период:

- а) 1950- по настоящее время;
- б) 1885-1920;
- в) 1930-1960;
- г) 1920-1950

4. Принципы Э.Мэйо, иерархия потребностей У Маслоу, Хоторнские эксперименты являются вкладом в теорию управления:

- а) школы научного направления;
- б) классической школы управления;
- в) бихевиористов;
- г) школы человеческих отношений.

5. Маслоу расположил потребности в следующей последовательности:

- а) потребности в безопасности, физиологические, социальные, самосовершенствования, уважения;
- б) физиологические, потребности в безопасности, социальные, уважения, самосовершенствования;
- в) самосовершенствования, социальные, потребности в безопасности, физиологические, уважения;
- в) социальные, физиологические, потребности в безопасности, уважения, самосовершенствования.

6. В соответствии с теорией Х Дугласа МакГрегора человек:

- а) обладает творческим мышлением;
- б) стремиться к проявлению самостоятельности;
- в) не любит работать и старается избежать ответственности;
- г) проявляет интерес к работе вне зависимости от форм мотивации.

7. В чем заслуга классической школы управления?

- а) создание систематизированной теории управления, выделение управления как особого вида деятельности;
- б) создание «философии практики»;
- в) разработка штабного принципа управления;
- г) разработка моделей компетенций;
- д) создание гуманистического подхода к управлению.

8. Из перечисленных авторов – 1. Ф.У. Тейлор, 2. А. Файоль, 3. М.П. Фоллет, 4. Ф.Гилбрет, 5. С.Черчмен, 6. Г.Гант – представителями школы научного управления являются:

- а) 1, 3, 6;
- б) 2, 3, 5;
- в) 2, 4, 6;
- г) 1, 2, 4;
- д) 3, 5, 6.

9. Из перечисленных принципов: 1. Научность, 2. Дисциплина, 3. Экономичность, 4. Иерархия, 5. Ответственность, 6. Инициатива - принципами администрирования являются:

- а) 2, 4;

- б) 1, 3, 5;
- в) 2, 4, 6;
- г) 3, 4, 5;
- д) 1, 5, 6.

10. Кто не является представителем школы человеческих отношений?

- а) А.Файоль;
- б) Г.Мюнстербер;
- в) Э.Мэйо;
- г) М.П.Фоллет;
- д) А. Маслоу.

11. В чем заключается цель создания философии предприятия?

- а) создание имиджа предприятия;
- б) формирование устава фирмы;
- в) снижение издержек производства;
- г) регистрация в налоговых органах;
- д) составление учредительского договора.

12. К какой группе административных методов управления можно отнести процедуру нормирования труда?

- а) организационные методы воздействия;
- б) распорядительные методы воздействия;
- в) материальная ответственность и взыскания;
- г) методы дисциплинарного воздействия;
- д) экономические методы.

13. К организационным методам воздействия на персонал относится:

- а) должностная инструкция;
- б) приказ;
- в) распоряжение;
- г) удержание из зарплаты;
- д) увольнение.

14. Какая из перечисленных концепций управления утверждает, что эффективность работы руководителя определяется не его личными качествами, а манерой поведения по отношению к подчиненным, «стилем руководства»?

- а) структурный подход;
- б) интерактивный подход;
- в) поведенческий подход;
- г) процессный подход;
- д) административный подход.

15. Какие выделяют способы распорядительного воздействия на персонал?

- а) приказы;
- б) устав предприятия;
- в) инструкции;
- г) штатное расписание;
- д) должностные инструкции.

16. Система работы с кадрами состоит из подсистем: кадровой политики, подбора персонала, оценки персонала, расстановки персонала, оценки персонала и:

- а) аттестации персонала;
- б) социального развития;
- в) найма персонала
- г) ничего из вышеперечисленного

17. Персонал фирмы подразделяется на:

- а) основной, вспомогательный и обслуживающий;
- б) руководители, специалисты и основной;
- в) производственный и управленческий
- г) производственный, вспомогательный и управленческий

18. Управленческий персонал разделяется на:

- а) основной, вспомогательный и обслуживающий;
- б) руководителей и специалистов;
- в) производственный и вспомогательный;
- г) производственный, вспомогательный и обслуживающий;

19. Рабочий персонал фирмы подразделяется на:

- а) основной, вспомогательный и обслуживающий;
- б) руководителей, специалистов и основной;
- в) производственный и управленческий
- г) производственный, вспомогательный и управленческий

20. Перечень обязательных документов при приеме на работу включают трудовую книжку, личное заявление о приеме на работу, копию документов об образовании и :

- а) характеристику
- б) рекомендательных писем
- в) резюме
- г) листок по учету кадров

21. Развитие персонала - это:

- а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач;
- б) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- в) обеспечение эффективной управленческой структуры и менеджеров для достижения организационных целей;
- г) процесс аттестации персонала;
- д) периодическое обновление кадрового состава организации

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

- а) деловые игры
- б) ротация;
- в) ученичество и наставничество;
- г) лекция;

д) разбор конкретных ситуаций

23. Какие методы наиболее эффективные для обучения техническим приемам (ремонт несложной бытовой техники, электродвигателей):

- а) инструктаж;
- б) ротация;
- в) ученичество и наставничество;
- г) лекция;
- д) самообучение

24. Карьера - это:

- а) индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека;
- б) повышение на более высокую ступень структуры организационной иерархии;
- в) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти;
- г) осознанное регулярное перемещение работника с одной должности на другую;
- д) потенциальная возможность занятия вакантной должности

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

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

26. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:

- а) обучение по договору учебным центром;
- б) ротацию менеджеров;
- в) делегирование полномочий подчиненному;
- г) формирование резерва кадров на выдвижение;
- д) все вместе

27. Основные затраты на персонал включают:

- а) страховые взносы;
- б) заработную плату;
- в) оплату транспорта;
- г) премии

28. Косвенные затраты на персонал включают:

- а) надбавки к заработной плате;
- б) средства на охрану труда;
- в) оплату транспортных расходов;
- г) всё вышеперечисленное

29. Для расчета эффективности мероприятий по совершенствованию системы управления персоналом необходимо использовать :

- а) статистические данные;

- б) инструкции Центробанка РФ;
- в) методические рекомендации, утвержденные различными министерствами и ведомствами и т.п.;
- г) государственный стандарт.

30. Чем определяется эффективность систем управления персоналом организации:

- а) затратами на функционирование и развитие систем управления персоналом в организации;
- б) потерями, связанными с формированием, распределением и использованием трудового потенциала организации;
- в) сопоставлением результатов работы службы управления персоналом с затратами на функционирование системы управления персоналом;
- г) сопоставлением результатов работы службы управления персоналом с затратами на функционирование организации