Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе
_____ А.Ю. Жильников
«28» января 20 18 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Б1.В.ДВ.03.02 Проверка и поддержание лояльности персонала
(шифр и наименование дисциплины (модуля))

38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Менеджмент организации
(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Бакалавр
(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию Филиалами АНОО ВО «ВЭПИ».

Воронеж
2018

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента.

Протокол заседания от « 18 » января 2018 г. № 6

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

Директор Воронаева Е.А.
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Глотова А.А.
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Хоменко Л.В.
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Заведующий кафедрой _____ И.В. Куксова
(подпись) (инициалы, фамилия)

Разработчики:

доцент _____ И.В. Куксова
(занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

_____ _____ _____
(занимаемая должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью изучения дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Проверка и поддержание лояльности персонала» является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
ПК-1	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики и ГИА образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения							
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.
Теория менеджмента			ПК-1 ПК-2	ПК-1 ПК-2				
Менеджмент организации: экономика и управление					ОПК-3 ПК-1	ОПК-3 ПК-1		
Управление человеческими ресурсами					ОК-5 ОПК-3 ПК-1 ПК-2			
Стратегический менеджмент								ПК-1
Организация труда персонала			ОК-5 ОПК-3					
Методы управления персоналом						ПК-1 ПК-2		
Психология и педагогика	ОК-5 ПК-2							
Управление персоналом					ОК-5 ОПК-3 ПК-2			
Практикум по разработке управленческого решения							ОК-5 ПК-1	
Управление проектами						ОПК-3		
Маркетинг персонала				ОК-5 ПК-1 ПК-2	ОК-5 ПК-1 ПК-2			
Планирование работы руководителя				ОК-5	ОК-5			

				ПК-1 ПК-2	ПК-1 ПК-2			
Социальное управление организацией						ОК-5 ОПК-3 ПК-1 ПК-2		
Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						ОПК-3 ПК-1 ПК-2		ОПК-3 ПК-1 ПК-2
Преддипломная практика								ОПК-3 ПК-1 ПК-2
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								ОК-5 ОПК-3 ПК-1 ПК-2
Организационная культура предприятия				ПК-2				

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по курсам изучения				
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Теория менеджмента		ПК-1 ПК-2			
Менеджмент организации: экономика и управление			ОПК-3 ПК-1		
Управление человеческими ресурсами			ОК-5 ОПК-3 ПК-1 ПК-2		
Стратегический менеджмент					ПК-1
Организация труда персонала			ОК-5 ОПК-3		
Методы управления персоналом				ПК-1 ПК-2	
Психология и педагогика		ОК-5 ПК-2			
Управление персоналом				ОК-5 ОПК-3 ПК-2	
Практикум по разработке управленческого решения				ОК-5 ПК-1	
Управление проектами				ОПК-3	
Маркетинг персонала		ОК-5 ПК-1 ПК-2	ОК-5 ПК-1 ПК-2		
Планирование работы руководителя		ОК-5 ПК-1 ПК-2	ОК-5 ПК-1 ПК-2		
Социальное управление организацией				ОК-5 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	
Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности				ОПК-3 ПК-1 ПК-2	ОПК-3 ПК-1 ПК-2
Преддипломная практика					ОПК-3 ПК-1 ПК-2
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ОК-5 ОПК-3 ПК-1

					ПК-2
Организационная культура предприятия			ПК-2		

Этап дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.03.02 «Проверка и поддержание лояльности персонала» в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 4, 5 семестру;
- для заочной формы обучения – 2, 3 курсу.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОК-5	Знать: теории межличностных и деловых коммуникаций при проверке и поддержании лояльности персонала Уметь: работать в команде при проверке и поддержании лояльности персонала Владеть: навыками межличностных коммуникаций при проверке и поддержании лояльности персонала
ОПК-3	Знать: принципы и функции управления при проверке и поддержании лояльности персонала Уметь: выбирать организационную структуру, разрабатывать стратегию управления человеческими ресурсами организации при проверке и поддержании лояльности персонала, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия Владеть: методами организационного проектирования, методами стратегического планирования, распределения и делегирования полномочий, технологией реализации управленческих методов и функций при проверке и поддержании лояльности персонала
ПК-1	Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и власти при проверке и поддержании лояльности персонала Уметь: мотивировать персонал для решения стратегических и оперативных управленческих задач, организовать групповую работу, проводить аудит человеческих ресурсов, осуществлять диагностику организационной культуры при проверке и поддержании лояльности персонала Владеть: методами формирования и поддержания благоприятного психологического климата в организации при проверке и поддержании лояльности персонала
ПК-2	Знать: основные теории конфликтов, современные технологии управления персоналом при проверке и поддержании лояльности персонала Уметь: проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации, в том числе в межкультурной среде при проверке и поддержании лояльности персонала Владеть: способами разрешения конфликтных ситуаций, методами анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций при проверке и поддержании лояльности персонала

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенции (части компетенций)	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Тема 1. Феномен лояльности персонала	ОК-5	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.		
2	Тема 2. Уровни лояльности персонала	ОПК-3	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
3	Тема 3. Нелояльность персонала	ПК-1	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
4	Тема 4. Факторы влияния лояльности на сотрудников и руководителей	ПК-2	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
5	Тема 5. Факторы	ОК-5	Подбор информационного источника	Индивидуаль	«отлично»

	возникновения лояльности персонала		для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	ное задание	«хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
6	Тема 6. Конфликты и лояльность персонала	ОПК-3	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
7	Тема 7. Лояльность персонала и его удовлетворённость работой	ПК-1	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
8	Тема 8. Проверка и поддержание лояльности персонала организации	ПК-2	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

ИТОГО	Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
	Экзамен	Письменный ответ на билет	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Шкала оценивания индивидуального задания

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Подбор информационного источника для анализа	Использует для анализа как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует для анализа более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует для анализа только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для анализа
Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию	Предоставляет ответы на все поставленные вопросы	Допускает неточности при ответе на вопросы	Отвечает только на один поставленный вопрос	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся)	Демонстрирует полные ответы на все поставленные вопросы	Допускает ошибки в ответах на поставленные вопросы	Называет один требуемый факт подразумевающейся информации	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов)	Аргументировано отвечает на поставленные вопросы, приводя критерии оценки в явления в задании	Допускает ошибки в аргументации критериев явления задания	Приводит только одно доказательство критерия оценки явления в задании	Аргументация и ответы отсутствуют
Наглядность и иллюстративность примеров	Раскрывает на примерах изученные теоретические положения	Допускает ошибки в примерах по изученным теоретическим положениям	Испытывает затруднения при иллюстрации примерами теоретических положений	Не демонстрирует наглядность и иллюстративность примеров
Доказательство собственных утверждений	Демонстрирует убедительные доказательства собственных суждений и выводов	Допускает неточности при доказательстве собственных суждений по	Испытывает затруднения при доказательстве собственных суждений по	Не приводит ни одного из аналитических фактов доказательства

	по решению поставленных задач в задании	выполнению задания	выполнению задания	собственных суждений по выводам задания
Общий аналитический вывод по заданию	Представляет обоснованный вывод по заданию с указанием всех составляющих проведенного аналитического исследования	Допускает некоторые неточности при раскрытии составляющих проведенного аналитического исследования, составляющих вывод по заданию	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания, использованные при написании работы	В работе в полной мере использованы дополнительные знания	В работе частично использованы дополнительные знания	В работе использованы некоторые дополнительные знания	В работе не использованы дополнительные знания
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно
соответствие реферата	Реферат полностью соответствует	Реферат соответствует	Реферат частично соответствует	Реферат не соответствует

стандартным требованиям	стандартам	стандартам, но допущены незначительные отступления	стандартам	стандартам

Критерии оценивания письменного ответа на билет:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены соответствующие задачи;
- в ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции в согласно соответствующей оценке.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания;
- в ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими,
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако на уточняющие вопросы даны в целом правильные ответы;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если не выполнены требования, соответствующие оценке «удовлетворительно», в том числе обучающийся не демонстрирует знания, умения и владения по компетенциям дисциплины.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Примеры задания для оценки знаний, умений и навыков компетенций 1 ЭТАПА

Темы рефератов

1. Проявление лояльности на предприятии
2. Феномен лояльности
3. Факторы влияния лояльности на сотрудников организации
4. Факторы влияния лояльности на руководителей организации
5. Гендерные различия как фактор влияния лояльности
6. Возрастные различия как фактор влияния лояльности
7. Конфликты и лояльность
8. Мифология конфликта
9. Пути разрешения конфликтов на основе лояльности
10. Поддержание лояльности как способ преодоления конфликтов
11. Способы и методы проверки лояльности сотрудников
12. Оценка лояльности на предприятии
13. Связь лояльности персонала с организационной культурой
14. Современная лояльность в инновационной среде предприятия
15. Управления лояльностью с помощью инновационных методов управления
16. Развитие способов воздействия лояльности персонала на руководителя и руководителя на персонал
17. Зарубежный и отечественный опыт формирования лояльности.
18. Значение лояльности для организации.
19. Проблема лояльности в современной организации.
20. Проверка лояльности сотрудников в современной организации
21. Пути преодоления сопротивления лояльности в организации.
22. Формирование лояльности персонала в организации.
23. Поддержание лояльности персонала в организации.
24. Причины появления нелояльности персонала в организации.
25. Анализ нелояльности персонала в организации.

Примеры задания для оценки знаний, умений и навыков компетенций 2 ЭТАПА

Примеры индивидуальных заданий

Задание 1. Составьте анкету для проведения опроса работников

известной Вам организации (по выбору) для определения наличия и уровня их лояльности.

Примеры задания для оценки знаний, умений и навыков компетенций 3 ЭТАПА

Изучение дисциплины предполагает экзамен

Список вопросов к экзамену

1. Объект, предмет, задачи дисциплины «Проверка и поддержание лояльности персонала».
2. Негативные проявления нелояльности персонала организации.
3. Пути преодоления нелояльности персонала в организации
4. Градация лояльности персонала по уровням.
5. Лояльность на уровне поступков, поведения.
6. Лояльность на уровне способностей.
7. Лояльность на уровне убеждений.
8. Лояльность на уровне идентичности.
9. Требования к лояльности.
10. Лояльность как инструмент мотивации персонала организации.
11. Удовлетворённость оплатой труда и лояльность.
12. Удовлетворённость руководством и лояльность.
13. Удовлетворённость условиями работы и лояльность.
14. Удовлетворённость интенсивностью работы и лояльность.
15. Удовлетворённость содержанием и результатом работы и лояльность.
16. Удовлетворённость карьерой и развитием своей личности. Удовлетворённость окружением и лояльность.
17. Процесс формирования лояльности персонала организации
18. Факторы формирования лояльности
19. Внимание и участие со стороны компании как фактор лояльности
20. Предыдущий опыт как фактор лояльности.
21. Чувство гордости как фактор лояльности.
22. Внешнее проявление лояльности
23. Открытая нелояльность
24. Скрытая нелояльность
25. Нулевая лояльность
26. Профилактика нелояльного поведения.
27. Методы проверки лояльности персонала организации.
28. Роль руководителя в процессе поддержания лояльности персонала.
29. Возвращение лояльности.
30. Организационная культура как фактор поддержания лояльности персонала.
31. Стиль руководства как фактор лояльности персонала
32. Оплата труда как фактор лояльности персонала
33. Нормы и ценности организации как фактор лояльности персонала
34. Организационная структура как фактор лояльности персонала

35.Теория справедливости С. Адаме
36.Различия как фактор нелояльности.
37.Учёт лояльности в процессе управления
38.Влияние конфликтов на нелояльность персонала.
39.Влияние конфликтов на лояльность персонала.
40.Преодоление конфликтов посредством лояльности
41.Испытательный срок как способ отбора лояльных сотрудников
42.Личность руководителя и процесс формирования лояльности сотрудников
43.Трудовая этика и лояльность
44.Управление карьерой
45.Определение наличия и уровней лояльности
46.Социометрия как метод определения лояльности сотрудников
47.Использование полиграфа для определения лояльности сотрудников
48.Текущий уровень лояльности сотрудников
49.Положительные и отрицательные черты лояльности
50.Японская система пожизненного найма

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка».

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами Института порядке.

5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся в рамках проведения контроля наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по дисциплине

Вариант 1

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-5	11	ОК-5
2	ОПК-3	12	ОПК-3
3	ПК-1	13	ОПК-3
4	ПК-2	14	ПК-1
5	ПК-1	15	ПК-2
6	ПК-2	16	ОПК-3
7	ОПК-3	17	ПК-1
8	ПК-1	18	ОК-5
9	ПК-1	19	ОПК-3
10	ПК-2	20	ПК-1

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	1
2	2	12	3
3	3	13	1
4	2	14	2
5	2	15	3
6	4	16	2
7	4	17	2
8	2	18	4
9	1	19	4
10	4	20	4

Задание № 1

Вид лояльности персонала, в котором преданность компании формируется по зову сердца, потому что нравиться работать, быть здесь, нравится коллектив:

Ответ:
1. эмоциональная
2. вынужденная
3. нормативная

Задание № 2

Вид лояльности персонала, который основан на необходимости работать именно здесь, потому что нет возможности повысить квалификацию, поменять место работы или получить другую профессию:

Ответ:
1. эмоциональная
2. вынужденная
3. нормативная

Задание № 3

Вид лояльности персонала, который основывается на привычках и ценностях человека, на его убеждениях и подкрепляется сформированными с детства поведенческими стереотипами:

Ответ:
1. эмоциональная
2. вынужденная
3. нормативная

Задание № 4

Самый простой и эффективный метод определения лояльности персонала:

Ответ:
1. тестирование
2. анкетирование
3. социометрия

Задание № 5

Параметр, который показывает, насколько сотрудникам хочется работать в данной компании, насколько они готовы отдавать свои способности, принимать ограничения и делать свою работу наилучшим образом:

Ответ:
1. привычка
2. лояльность
3. работоспособность
4. трудолюбие

Задание № 6

Низкий уровень лояльности персонала приводит к:

Ответ:
1. снижению текучки кадров
2. повышению эффективности бизнес-процессов
3. повышению производительности труда

4. снижению прибыли

Задание № 7

Высокий уровень лояльности персонала приводит к:

Ответ:
1. повышению текучки кадров
2. снижению эффективности бизнес-процессов
3. снижению производительности труда
4. повышению прибыли

Задание № 8

Основное условие для выявления адекватного уровня лояльности – это:

Ответ:
1. открытость
2. анонимность
3. тишина
4. сосредоточенность

Задание № 9

Компоненты удовлетворённости персонала аспектами работы:

Ответ:
1. перспективы карьерного роста
2. сложность работы
3. отрасль экономики
4. возраст работника

Задание № 10

Удовлетворённость персонала работой не связана с:

Ответ:
1. организацией труда
2. системой оплаты труда
3. отношением с руководителем
4. отраслью экономики

Задание № 11

Если при анкетировании половина сотрудников указала, что для них важен уровень организации работы в компании и по их мнению ее уровень улучшился за последний год, то это значит:

Ответ:
1. динамика лояльности положительная

2. динамика лояльности отрицательная
3. динамики нет
4. ни о чём не говорит

Задание № 12

Карточки с суждениями для оценки лояльности сотрудника к компании используются:

Ответ:
1. при анкетировании
2. при интервьюировании
3. в тесте Терстоуна
4. в любых тестах

Задание № 13

В оценочном листе карточек с суждениями о различных аспектах работы компании 11 баллов означает:

Ответ:
1. максимальное удовлетворение
2. нейтральное отношение
3. недовольство
4. ничего не означает

Задание № 14

В оценочном листе карточек с суждениями о различных аспектах работы компании 6 баллов означает:

Ответ:
1. максимальное удовлетворение
2. нейтральное отношение
3. недовольство
4. ничего не означает

Задание № 15

В оценочном листе карточек с суждениями о различных аспектах работы компании 1 балл означает:

Ответ:
1. максимальное удовлетворение
2. нейтральное отношение
3. недовольство
4. ничего не означает

Задание № 16

Метод оценки лояльности, который требует базовых психологических знаний и объективного подхода к оценке:

Ответ:
1. анкетирование
2. метод проективных вопросов
3. шкала Терстоуна
4. интервью

Задание № 17

Метод оценки лояльности, при котором получается минимальный процент социально желаемых ответов:

Ответ:
1. анкетирование
2. метод проективных вопросов
3. шкала Терстоуна
4. интервью

Задание № 18

Какой вопрос не относится к проективным:

Ответ:
1. почему люди ходят на работу
2. как достичь успеха
3. что такое идеальный коллектив
4. каков размер вашей зарплаты

Задание № 19

Метод оценки, который помогает точно выявить причины низкого уровня лояльности:

Ответ:
1. анкетирование
2. метод проективных вопросов
3. шкала Терстоуна
4. интервью

Задание № 20

Максимально точно выявить причины низкого уровня лояльности можно при интервьюировании:

Ответ:

1. проработавших в компании меньше года
2. проработавших в компании больше года
3. проработавших в компании больше трёх лет
4. увольняющихся

Вариант 2

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-1	11	ОК-5
2	ПК-2	12	ОПК-3
3	ПК-1	13	ОПК-3
4	ПК-2	14	ПК-1
5	ПК-1	15	ПК-2
6	ПК-2	16	ОПК-3
7	ОПК-3	17	ПК-1
8	ПК-1	18	ПК-2
9	ПК-2	19	ОПК-3
10	ОПК-3	20	ПК-1

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	11	3
2	3	12	3
3	Безразличии	13	3
4	2	14	1
5	Гордости	15	1
6	2	16	2
7	1	17	1
8	3	18	1
9	Верности	19	конкурентоспособность
10	2	20	верно

Задание № 1

При приёме на работу оценка лояльности претендента происходит:

Ответ:
1. по внешнему виду
2. по прошлому опыту
3. по уровню притязаний

Задание № 2

К показателям лояльности не относятся:

Ответ:

1. заинтересованность в компании
2. цели сотрудника и компании совпадают
3. карьеризм
4. стремление повышать свой профессиональный уровень

Задание № 3

Вставьте пропущенное слово. Низкая лояльность выражаться в открытом противостоянии целям и миссии данной компании либо в _____ к ним

Ответ:

безразличии

Задание № 4

При низкой лояльности работник не уходит из организации по причине:

Ответ:
1. заинтересованность в работе компании
2. ожидания выхода на пенсию
3. совпадения интересов
4. близости к работы к дому

Задание № 5

Вставьте пропущенное слово. При высокой лояльности сотрудник испытывает чувство ____ , что работает в данной организации

Ответ:

гордости

Задание № 6

Новичок, который ещё не ознакомился с организацией и не проникся её культурой, обладает:

Ответ:
1. высокой лояльностью
2. средней лояльностью
3. низкой лояльностью

Задание № 7

Изменения и нововведения не пугают работника с:

Ответ:
1. высокой лояльностью
2. средней лояльностью
3. низкой лояльностью

Задание № 8

Правила и нормы сотрудник исполняет из-за боязни штрафов и увольнения при:

Ответ:
1. высокой лояльности
2. средней лояльности
3. низкой лояльности

Задание № 9

Вставьте пропущенное слово. Суть лояльности работника состоит в ____ компании

Ответ:

верности

Задание № 10

Оценка лояльности необходима компании в случае:

Ответ:
1. повышения производительности труда
2. повышения текучести кадров
3. снижения конфликтности
4. улучшения психологического климата в коллективе

Задание № 11

К признакам недовольства коллектива не относится:

Ответ:
1. повышения текучести кадров
2. повышение конфликтности
3. поддержка нововведений
4. снижение интереса к делам компании

Задание № 12

Побудительный мотив для оценки лояльности персонала со стороны руководителя:

Ответ:
1. совет друзей
2. инициатива работников
3. снижение эффективности работы
4. проверка со стороны вышестоящих органов

Задание № 13

Повышении зарплаты является главным мотивом для работников с:

Ответ:
1. высокой лояльностью
2. средней лояльностью
3. низкой лояльностью
4. для всех

Задание № 14

Моральное поощрение является хорошим мотивом для работников с:

Ответ:
1. высокой лояльностью
2. средней лояльностью
3. низкой лояльностью
4. для всех

Задание № 15

Руководитель организации может делегировать полномочия работнику с:

Ответ:
1. высокой лояльностью
2. средней лояльностью
3. низкой лояльностью
4. с любой лояльностью

Задание № 16

Если руководитель не решает проблемы организации, то уровень лояльности персонала:

Ответ:
1. растёт
2. снижается
3. не изменяется

Задание № 17

Может ли у руководителя компании быть к ней низкая лояльность:

Ответ:
1. да
2. нет
3. да, в определённых ситуациях

Задание № 18

Лояльность работников воздействует на лояльность клиентов:

Ответ:
1. положительно
2. отрицательно
3. нет зависимости

Задание № 19

Вставьте пропущенное слово. Привлекательный имидж компании как работодателя, повышает её _____ на рынке

Ответ:

конкурентоспособность

Задание № 20

Укажите, верно ли утверждение. Процедура Терстоуна позволяет измерять установки по отношению к любым объектам социальной действительности

Ответ:

Неверно
Верно

Вариант 3

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-5	11	ПК-1
2	ОПК-3	12	ПК-2
3	ПК-1	13	ПК-1
4	ОК-5	14	ПК-2
5	ОПК-3	15	ПК-1
6	ОК-5	16	ПК-1
7	ОПК-3	17	ПК-2
8	ОК-5	18	ОК-5
9	ПК-2	19	ОПК-3
10	ОПК-3	20	ПК-1

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	Неверно	11	3
2	2	12	4
3	Кризисной	13	1
4	2	14	2
5	1	15	3

6	Верно	16	4
7	2	17	5
8	1	18	1
9	1	19	2
10	2	20	3

Задание № 1

Укажите, верно ли утверждение. Лояльность и благонадежность персонала – понятия тождественные

Ответ:

Неверно

Верно

Задание № 2

Следование общепринятым нормам в организации, выполнение работы надлежащим образом для достижения общих целей характерно для:

Ответ:

1. лояльности
2. благонадёжности
3. стабильности
4. эффективности

Задание № 3

Вставьте пропущенное слово. Лояльность персонала может помочь компании выйти из _____ ситуации

Ответ:

кризисной

Задание № 4

Черта, не характерная для лояльного поведения:

Ответ:

1. корректное поведение
2. критика руководства
3. доброжелательное поведение
4. уважительное отношение к коллегам

Задание № 5

Лояльный сотрудник:

Ответ:

1. мирится с требованиями

2. подчиняется требованиям
3. сопротивляется требованиям
4. относится безразлично к требованиям

Задание № 6

Укажите, верно ли утверждение. Каждое предприятие, которое желает развиваться и работать в долгосрочной перспективе, обязано заботиться о надлежащем уровне и развитии лояльности персонала

Ответ:

Неверно
Верно

Задание № 7

Лояльность является ключевым фактором формирования:

Ответ:
1. эффективности
2. мотивации
3. адаптации

Задание № 8

Готов ли абсолютно лояльный сотрудник идти на жертвы ради компании:

Ответ:
1. да
2. нет
3. да при определённых условиях

Задание № 9

Фактор формирования лояльности, который выражается в степени доверия к предыдущему месту работы:

Ответ:
1. опыт работника
2. личные ценности
3. оказание должного внимания к сотруднику
4. чувство гордости

Задание № 10

Фактор формирования лояльности, который выражается в убеждениях и поведении человека:

Ответ:
1. опыт работника

2. личные ценности
3. оказание должного внимания к сотруднику
4. чувство гордости

Задание № 11

Фактор формирования лояльности, который выражается в социальной ответственности фирмы:

Ответ:
1. опыт работника
2. личные ценности
3. оказание должного внимания к сотруднику
4. чувство гордости

Задание № 12

Фактор формирования лояльности, который выражается в радости от сопричастности к успехам фирмы:

Ответ:
1. опыт работника
2. личные ценности
3. оказание должного внимания к сотруднику
4. чувство гордости

Задание № 13

Следование фирменному стилю соответствует:

Ответ:
1. уровню лояльности, который заключается во внешней атрибутике
2. уровню поведения
3. уровню способностей
4. уровню убеждений
5. уровню идентичности

Задание № 14

Выполнение правил и соблюдение норм организации соответствует:

Ответ:
1. уровню лояльности, который заключается во внешней атрибутике
2. уровню поведения
3. уровню способностей
4. уровню убеждений
5. уровню идентичности

Задание № 15

Соответствие способностей каждого сотрудника требованиям фирмы отмечается:

Ответ:
1. на уровне лояльности, который заключается во внешней атрибутике
2. на уровне поведения
3. на уровне способностей
4. на уровне убеждений
5. на уровне идентичности

Задание № 16

Полное принятие принципов и убеждений фирмы отмечается:

Ответ:
1. на уровне лояльности, который заключается во внешней атрибутике
2. на уровне поведения
3. на уровне способностей
4. на уровне убеждений
5. на уровне идентичности

Задание № 17

Постоянное самосовершенствование для того, чтобы полностью соответствовать идеологии компании отмечается:

Ответ:
1. на уровне лояльности, который заключается во внешней атрибутике
2. на уровне поведения
3. на уровне способностей
4. на уровне убеждений
5. на уровне идентичности

Задание № 18

Для уровня лояльности, который заключается следованию внешней атрибутике характерно:

Ответ:
1. ношение форменной одежды
2. коллективное поздравление начальника
3. ответственное и правильное выполнение ежедневной работы
4. полное согласие с миссией организации
5. вера в себя, компанию и коллег

Задание № 19

Для лояльности на уровне поведения характерно:

Ответ:
1. ношение форменной одежды
2. коллективное поздравление начальника
3. ответственное и правильное выполнение ежедневной работы
4. полное согласие с миссией организации
5. вера в себя, компанию и коллег

Задание № 20

Для лояльности на уровне способностей характерно:

Ответ:
1. ношение форменной одежды
2. коллективное поздравление начальника
3. ответственное и правильное выполнение ежедневной работы
4. полное согласие с миссией организации
5. вера в себя, компанию и коллег

Вариант 4

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-5	11	ОК-5
2	ОК-5	12	ОПК-3
3	ОПК-3	13	ПК-1
4	ОК-5	14	ПК-2
5	ОПК-3	15	ПК-1
6	ОК-5	16	ПК-2
7	ОПК-3	17	ПК-1
8	ПК-1	18	ПК-2
9	ПК-2	19	ОПК-3
10	ОПК-3	20	ПК-1

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	4	11	
2	5	12	3
3	3	13	3
4	4	14	3
5	1	15	2
6	2	16	2
7	3	17	1
8	4	18	4
9	2143	19	2
10	2	20	4

Задание № 1

Для лояльности на уровне убеждений характерно:

Ответ:
1. ношение форменной одежды
2. коллективное поздравление начальника
3. ответственное и правильное выполнение ежедневной работы
4. полное согласие с миссией организации
5. вера в себя, компанию и коллег

Задание № 2

Для лояльности на уровне идентичности характерно:

Ответ:
1. ношение форменной одежды
2. коллективное поздравление начальника
3. ответственное и правильное выполнение ежедневной работы
4. полное согласие с миссией организации
5. вера в себя, компанию и коллег

Задание № 3

При изучении лояльности персонала организации, прежде всего оценивают:

Ответ:
1. уровень зарплаты
2. наличие соцпакета
3. уровень удовлетворённости
4. сложность работы

Задание № 4

Чтобы сохранить существующий уровень лояльности необходимо:

Ответ:
1. повысить уровень доверия к начальству
2. повысить уровень удовлетворения работой
3. выстроить справедливые отношения на предприятии
4. ничего не делать

Задание № 5

Если после оценки лояльности руководитель начинает решать проблемы предприятия, то это:

Ответ:
1. повышает уровень доверия к начальству
2. повышает уровень удовлетворения работой

3. выстраивает справедливые отношения на предприятии
4. ничего не меняет для персонала

Задание № 6

Если после оценки лояльности руководитель начинает делегировать полномочия, то это:

Ответ:
1. повышает уровень доверия к начальству
2. повышает уровень удовлетворения работой
3. выстраивает справедливые отношения на предприятии
4. ничего не меняет для персонала

Задание № 7

Если после оценки лояльности руководитель решает сократить разрыв в зарплате между рядовыми работниками и топ-менеджерами, то это:

Ответ:
1. повышает уровень доверия к начальству
2. повышает уровень удовлетворения работой
3. выстраивает справедливые отношения на предприятии
4. ничего не меняет для персонала

Задание № 8

Если после оценки лояльности руководитель всё оставляет по-прежнему, то это:

Ответ:
1. повышает уровень доверия к начальству
2. повышает уровень удовлетворения работой
3. выстраивает справедливые отношения на предприятии
4. снижает лояльность персонала

Задание № 9

Укажите правильный порядок этапов развития лояльности в организации:

Ответ:
1. определение желаемого уровня лояльности
2. определение существующего уровня лояльности
3. разработка программы развития лояльности
4. выбор конкретных мероприятий по повышению лояльности

Порядок: 2, 1, 4, 3

Задание № 10

Повышать лояльность рентабельно только в том случае, если:

Ответ:
1. компанию устраивает высокая текучесть кадров
2. компания настроена на долгосрочные трудовые отношения с персоналом
3. заинтересован в этом только директор
4. заинтересован в этом только персонал

Задание № 11

Связано ли повышение лояльности с дополнительным финансовыми и материальными затратами для организации:

Ответ:
1. да
2. нет
3. в определённых случаях

Задание № 12

Опасность нелояльности сотрудников:

Ответ:
1. недовольство клиентов
2. критика начальства
3. текучесть кадров
4. поддержание фирменного стиля

Задание № 13

Российские компании мало внимания уделяют повышению лояльности, потому что:

Ответ:
1. не считают её важной
2. руководство некомпетентно
3. конкурентная среда слабо развита
4. люди остро нуждаются в работе

Задание № 14

Оценка лояльности является задачей, прежде всего:

Ответ:
1. руководителей структурных подразделений
2. высшего руководства
3. кадровой службы

4. персонала

Задание № 15

Высшим уровнем лояльности должны обладать:

Ответ:
1. все работники
2. руководители
3. исполнители

Задание № 16

Индекс чистой лояльности разработан:

Ответ:
1. Д. Мейером, Н. Ален
2. Ф. Райхельдом
3. Л. Г. Почебут, О. Е. Королевой
4. Терстоуном

Задание № 17

Высокий индекс чистой лояльности свидетельствует:

Ответ:
1. о низкой текучести кадров
2. о высокой текучести кадров
3. об уходе активных и ценных сотрудников
4. о проблемах с наймом нового персонала

Задание № 18

Измерение уровня eNPS не даёт представления:

Ответ:
1. о настроениях внутри коллектива
2. о стабильности компании и сотрудников
3. об удовлетворённости сотрудников
4. о конкурентоспособности компании

Задание № 19

При низкой лояльности сотрудники:

Ответ:
1. приветствуют изменения
2. не готовы разделить риски компании
3. хорошо воспринимают корпоративную культуру

4. готовы идти к долгосрочным целям

Задание № 20

Лояльного сотрудника конкуренты могут переманить:

Ответ:
1. высокой зарплатой
2. карьерными перспективами
3. лестью
4. не могут

6. Практические задачи.

Задача 1.

Для выполнения задания необходимо:

1. Разработать профиль вакантной должности (название, описание вакансии, требования к кандидату, включая личностные и профессиональные компетенции соискателя).
2. Составить план использования внешних источников найма персонала.
3. Разработать систему критериев отбора соискателей.
4. Подготовить примерный план конкурсных процедур по отбору и найму персонала применительно к указанной должности.

Примерный перечень вакантных должностей:

1. операционист
2. бухгалтер
3. агент
4. программист
5. инженер
6. IT-специалист
7. дизайнер
8. монтажник
9. промоутер
10. курьер
11. уборщица
12. оператор
13. слесарь
14. сантехник
15. рабочий
16. грузчик
17. дворник
18. фотограф

Задача 2.

Ситуация

Вы уже несколько лет работаете в компании в отделе обучения персонала. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя отдела обучения персонала. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: – получаете заказ на обучение от руководителя отдела и вносите его в базу планирования обучения;– составляете список работников на обучение или повышение квалификации по заявкам руководителей подразделений;– вносите все данные по сотрудникам и передаете эту заявку своему руководителю. В общем, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться по необходимости, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия:– по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми, что у Вас уже есть;– официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой;– оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата.

Вопросы и задания

Оцените предложение руководителя по каждому пункту. Какие условия Вы хотели бы изменить? Предложите руководителю свой вариант решения.

Задача 3.

Генеральный директор попросил руководителя по персоналу принять на работу супругу очень важного для компании партнера. Должность при этом не имела значения, так как женщина последние 10 лет нигде не работала и хотела просто больше быть среди людей. Никаких амбиций по поводу карьеры в компании она не заявляла. Основная цель была в том, чтобы женщина почувствовала себя востребованной, частью коллектива с самым простым набором задач, так как полученную когда-то квалификацию все равно уже утратила. Не осмелившись предлагать бывшую домохозяйку руководителям подразделений, глава отдела персонала приняла ее к себе специалистом по кадрам. Учитывая, что первое образование претендентки –

курсы секретаря референта – было получено более 10 лет назад, новой сотруднице предложили три варианта трудовой деятельности:– ходить на работу и за компьютером заниматься своими делами;
– не ходить на работу, но числиться в отделе;
– освоить простейшие функции и выполнять их по возможности.
В результате основным навыком, который она приобрела за время адаптации, стал прием входящих документов, внесение учетной записи, расфасовка документов по папкам. В течение нескольких месяцев все были довольны, и работа выполнялась своим чередом. Через полгода освободилось место ведущего специалиста по документообороту. Пока решали, найти ли человека со стороны или выбрать из своих, генеральный директор вызвал руководителя отдела персонала с предложением повысить недавно принятую протеже по просьбе партнера. Зная, какие функции супруга выполняет и что в отделе есть те, кто больше подходит на должность ведущего специалиста, руководитель не могла назначить ее на эту должность, но и генерального директора она не могла поставить в неудобное положение перед партнером.

Вопросы и задания

Как, по Вашему мнению, должна поступить глава отдела персонала в данной ситуации?
Можно было избежать такой проблемы?
Как повлияет на психологический климат в коллективе повышение супруги партнера, если гендиректор настоит на своем решении?

Задача 4.

Кадровое агентство «Альфа» специализируется на подборе различного персонала. На прошлой неделе в агентство обратился клиент – наркологический центр «Бета» – с заявкой подобрать 10 % от общего состава сотрудников центра. Заказ был крупный и сложный по-своему, так как на рынке труда ресурс специалистов, необходимых центру, очень ограничен. Система управления наркологическими медицинскими учреждениями такова, что высококвалифицированные специалисты пытаются найти место в коммерческих центрах. Это создает некоторую стагнацию на рынке в данном секторе. Получается, чтобы выполнить этот заказ, нужно обратиться к рынку медицинских работников, которые ищут работу в других секторах, и предложить им должности в наркологической клинике-заказчике. С первых телефонных интервью менеджер по подбору столкнулась с тем, что соискатели отказывались от предложения переквалифицироваться, объясняя это тем, что они не хотят лечить тех, кто, возможно, на почве наркомании совершили преступления. Менеджер по подбору стала подбирать информацию, чтобы разобраться, почему так относятся к этой работе, и выяснила, что существует совершенно противоположная позиция. Есть специалисты, которые считают, что наркоманы и алкоголики нужны нашему обществу, так как они стимулируют рост рынка труда в области экспериментальной психологии, наркологии и других сферах медицинской деятельности. То есть если не будет людей упомянутых категорий в нашем

обществе, то и пропадет потребность в работниках, которые их лечат и обслуживают. Перед менеджером по подбору встал выбор – продолжать поиск и всячески стараться приукрасить работу в наркологическом центре, чтобы выполнить заказ, или отказаться от него по моральным убеждениям, которых она тоже придерживалась.

Вопросы и задания

Дайте свою оценку ситуации.

Чьей точки зрения Вы придерживаетесь?

Можно ли назвать отношение менеджера по подбору персонала непрофессиональным?

Задача 5.

Вы руководитель трудового коллектива, состоящего из двух отделов, примерно равных по численности, но имеющих разную социальную структуру. На предприятии в качестве конечных результатов приняты выручка от реализованной продукции, производительность труда и качество продукции. Критерий эффективности — валовая прибыль. В отчетном квартале Ваш коллектив выполнил основные конечные показатели, хотя были проблемы с качеством продукции. Виноват в этом оказался отдел А, который состоит в основном из молодых мужчин. Отдел Б не виноват в снижении качества, но допустил ряд упущений в трудовой дисциплине, о которых известно в коллективе. Отдел Б преимущественно женский, там часто бывают конфликты. Заводская премия Вашему подразделению была снижена за упущения по качеству и рассчитана пропорционально численности сотрудников, как давно принято на предприятии.

Каким образом и в каких пропорциях Вы разделите премию?

1. Не будете мудрить и разделите пропорционально численности сотрудников в отделах А и Б, считая, что оба отдела имели упущения.
2. Разделите премию пропорционально фактически выплаченной за квартал заработной плате сотрудников.
3. Соберете с руководителей отделов А и Б предложения по КТУ сотрудников и вместе с ними разделите премию, невзирая на упущения по качеству труда и дисциплине.
4. Разделите премию подразделения между отделами А и Б по Вашему усмотрению, исходя из оценки качества продукции и упущении по дисциплине, и дадите полномочия руководителем отделов распределить премию между сотрудниками
5. Распределите премию другим способом

Задача 6.

На собеседование на одну из ключевых должностей в компании пришел претендент, мужчина 30 лет. Данные его резюме, компетентность и опыт работы превышают ваши ожидания. Это "именно тот", кого вы так долго искали.

И вот соискатель сидит перед вами в весьма небрежной позе. Одна из первых его фраз звучит так:
- Ну, давайте, задавайте мне свои вопросы. Я даже знаю, о чем именно вы меня спросите. Я все вопросы знаю наизусть.
А. Вопросы к менеджеру по персоналу:
1. Почему кандидат так себя ведет?
2. Чего он хочет добиться этими словами?

Задача 6.
Разработайте модель поведения сотрудников предприятий
Содержание задания:
1. Охарактеризуйте основные требования к персоналу контактной зоны предприятий.
2. Составьте схему влияния:
а. профессиональной этики на процесс обслуживания гостя;
б. корпоративной культуры на качество контактных взаимодействий.
3. Перечислите способы реагирования в конфликтных ситуациях.
4. Разработайте технологию поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.
5. Представьте сценарии исправления проблемной ситуации.