Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»
Машинобудівний факультет
Кафедра «Інтегровані технології машинобудування» ім. М.Ф. Семка

Крижний Г.К.

ПИТАННЯ (ЗАДАЧІ, ЗАВДАННЯ) ДЛЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

з дисципліни «Сертифікація персоналу»

Харків

Тести

1. Промислове підприємство це:

а) фізико-математична система;

б) одночасно виробнича і соціальна система;

в) основне місце розробки винаходів;

г) проектно-конструкторська система

2. Виробничі процеси це:

а) процеси спрямовані на підвищення організаційної активності персоналу;

б) процеси управління персоналом;

в) процеси спрямовані на підвищення творчої активності персоналу;

г) матеріально-речові процеси

3. Найважливіший ресурс підприємства:

а) верстати;

б) сировина;

в) енергетичний сектор;

г) персонал

4. Щоб вийти на ринки розвинутих країн, необхідно:

а) сертифікувати продукцію;

б) там це не потрібно, усе на довірі;

в) сертифікувати виробничі процеси;

г) сертифікувати все підприємство, насамперед його персонал

5. «Концерн «Мацусіта-денки» – це місце, де створюються люди. Ми також створюємо і електронне обладнання». Основне ствердження полягає в тому, що:

а) концерн випускає електронне обладнання;

б) концерн не тільки випускає, але і розробляє нове електронне обладнання;

в) концерн збирає в себе найбільш талановитих людей;

г) в концерні людина є найбільшою цінністю і її всіляко розвивають

6. Професія «Організатори діловодства» відноситься до категорії (розділу):

а) професіонали;

б) технічні службовці;

в) фахівці;

г) законодавці, вищі державні службовці, керівники, менеджери (управителі)

7. Професія «налагоджувальники верстатів та налагоджувальники-оператори» відноситься до категорії (розділу):

а) технічні службовці;

б) кваліфіковані робітники сільського та лісового господарств, риборозведення та рибальства;

в) кваліфіковані робітники з інструментом;

г) фахівці

8. Професія «комірники та вагарі» відноситься до категорії:

а) найпростіші професії;

б) фахівці;

в) технічні службовці;

г) кваліфіковані робітники з інструментом

9. Професія «керівник підрозділу маркетингу» відноситься до категорії:

а) законодавці, вищі державні службовці, керівники, менеджери (управителі);

б) професіонали;

в) фахівці;

г) технічні службовці

10. Професія «керівник виробничого підрозділу у промисловості» відноситься до категорії:

а) професіонали;

б) технічні службовці;

в) законодавці, вищі державні службовці, керівники, менеджери (управителі);

г) фахівці

11. Професія «робітники, що обслуговують промислове устаткування» відноситься до категорії:

а) кваліфіковані робітники з інструментом;

б) найпростіші професії;

в) технічні службовці;

г) робітники з обслуговування, експлуатації та контролювання за роботою технологічного устаткування, складання устаткування та машин

12. Професія «вантажники» відноситься до категорії:

а) кваліфіковані робітники з інструментом;

б) робітники з обслуговування, експлуатації та контролювання за роботою технологічного устаткування, складання устаткування та машин;

в) найпростіші професії;

г) кваліфіковані робітники сільського та лісового господарств, риборозведення та рибальства

13. Професія «розробники комп'ютерних програм» відноситься до категорії:

а) кваліфіковані робітники з інструментом;

б) фахівці;

в) технічні службовці;

г) професіонали

14. Професія «інженер-механік» відноситься до категорії:

а) професіонали;

б) фахівці;

в) найпростіші професії;

г) технічні службовці

15. Професія «професори та доценти» відноситься до категорії:

а) законодавці, вищі державні службовці, керівники, менеджери (управителі);

б) професіонали;

в) фахівці;

г) технічні службовці

16. Професія «вихователі дошкільних закладів» відноситься до категорії:

а) професіонали;

б) фахівці;

в) найпростіші професії;

г) технічні службовці

17. Професія «керівники виробничих підрозділів у побутовому обслуговуванні» відноситься до категорії:

а) технічні службовці ;

б) фахівці;

в) професіонали;

г) законодавці, вищі державні службовці, керівники, менеджери (управителі)

18. Філософія організації:

а) особлива форма пізнання світу, що виробляє систему знань про діяльність організації;

б) сукупність цілей організації і правил поведінки працівників;

в) займається вивченням природи реальності;

г) допомагає людині знайти й обґрунтувати свої життєві орієнтири

19. Коли на фірмі, де діє філософія організації, намагаються прийняти рішення, яке суперечить цій філософії, то (вказати зайве):

а) дають поблажки персоналу в чомусь іншому;

б) цьому рішенню виникає серйозна протидія;

в) шукають дуже вагомі доводи;

г) нове рішення повинне бути приведене у відповідність з попередніми

20. Філософія організації оформляється в окремий документ, так як (вказати зайве):

а) відносини між персоналом повинні строго регламентуватись загальними для усіх принципами;

б) нові працівники швидше адаптуються до сформованої системи моральних цінностей та вимог адміністрації;

в) контрольним органам спрощується задача оцінки ситуації в організації;

г) проведення кадрової політики відмінної від існуючих в інших організаціях;

д) зміна керівного складу організації не веде до зміни правил, а спадковість зберігається

21. Основою філософії управління персоналом, як складової філософії організації, є (вказати зайве):

а) сукупність внутрішньоорганізаційних принципів;

б) моральні і адміністративні норми і правила взаємовідносин персоналу;

в) система цінностей і переконань, що підпорядкована глобальній меті організації і що сприймається усіма її працівниками;

г) жорстка система контролю за поведінкою персоналу

22. Суть філософії управління персоналом полягає в тому, що (вказати зайве):

а) працівники творчо створюють собі безпечні умови праці;

б) повинна покращуватись якість трудового життя;

в) працівники повинні мати можливість задовольняти свої особисті потреби;

г) повинні бути створені умови для справедливих, довірчих, рівноправних і відкритих взаємовідносин;

д) коли кожен може повністю використати свої навики, активно брати участь в прийнятті важливих виробничих рішень

23. В організації, де діє філософія управління персоналом, адміністрація завойовує відданість персоналу за умови:

а) порушення філософських постулатів;

б) творчого підходу до використання філософських постулатів;

в) інтенсифікації виробництва;

г) безумовного дотримання філософії управління персоналом

24. Базовими принципами кадрової політики підприємства є (вказати зайве):

а) жодне з організаційних змін не може обговорюватись з тими, кого воно безпосередньо зачіпає;

б) усі посадові позиції розподіляються тільки по заслугам;

в) інформація про всі вакантні позиції доводиться до відома персоналу;

г) ніхто не може піддаватись дискримінації на основі полової або національної приналежності

25. Розробка стратегії в сфері персоналу можлива тільки після:

а) затвердження маркетингової (продуктової) стратегії;

б) завершення технологічної підготовки виробництва;

в) формування портфеля замовлень;

г) визначення усіх постачальників

26. Прикладами стратегічних цілей в системі стратегічного управління персоналом можуть бути (вказати зайве):

а) забезпечення потреби організації в персоналі на найближчі 5 років;

б) підтримувати високий пріоритет лідерства на ключових посадах ;

в) створення механізмів боротьби з несприйняттям змін;

г) створення ефективних програм навчання і розвитку для підвищення кваліфікації всього персоналу

27. Тактичні (операційні) плани управління персоналом:

а) носять загальний характер, так як мають високий ступінь невизначеності;

б) містять детальні положення, включно положення про бюджетування;

в) мають уточнення в довгостроковому періоді;

г) мають місце істотні зовнішні фактори, що впливають на операційні плани управління персоналом

28. Стратегічні плани управління персоналом:

а) передбачають уточнення в довгостроковому періоді;

б) містять детальні положення;

в) містять положення про бюджетування;

г) в них наводяться часові обмеження, визначається відповідальність конкретних осіб за досягнення потрібних результатів

29. Парадигма, це (вказати зайве):

а) сукупність філософських, загальнотеоретичних основ науки; система понять і уявлень, які властиві певному періодові розвитку науки, культури, цивілізації;

б) наукова мода на спосіб постановки і розв'язання наукових завдань. Відхилення від цієї моди найімовірніше буде зустрінуте вченими без належного розуміння;

в) наука про проведення парадів та масових вуличних шоу;

г) це вихідна модель або схема постановки проблеми, а також способи її вирішення

30. У першій половині XX сторіччя набула значного поширення:

а) доктрина контрактації індивідуальної відповідальності;

б) доктрина батога та пряника;

в) доктрина командного менеджменту;

г) доктрина наукового управління, чи наукової організації праці

31. У першій половині XX сторіччя набула значного поширення:

а) доктрина людських відносин;

б) доктрина командного менеджменту;

в) доктрина контрактації індивідуальної відповідальності;

г) доктрина батога та пряника

32. У другій половині XX сторіччя набула значного поширення:

а) доктрина людських відносин;

б) доктрина командного менеджменту;

в) доктрина батога та пряника;

г) доктрина наукової організації праці

33. У другій половині XX сторіччя набула значного поширення:

а) доктрина контрактації індивідуальної відповідальності;

б) доктрина людських відносин;

в) доктрина батога та пряника;

г) доктрина наукової організації праці

34. При домінуванні **бюрократичної організаційної культури** менеджер з персоналу у своїй діяльності схильний керуватися наступними стереотипами (вказати зайве):

а) працівники більшою мірою схильні реагувати на вплив своїх товаришів, ніж на ініціативи начальства;

б) працівники – природжені ледарі, пасивні і тому менеджер повинен приділяти особливу увагу стимулюванню роботи підлеглих;

в) для працівників спонукальним мотивом у першу чергу є економічний інтерес, тому варто робити все для того, щоб забезпечити їм максимальний дохід;

г) необхідний надійний зовнішній контроль над діяльністю працівників, щоб забезпечити досягнення поставлених керівництвом цілей

35. При домінуванні **бюрократичної організаційної культури** менеджер з персоналу у своїй діяльності схильний керуватися наступними стереотипами (вказати зайве):

а) працівники по своїй натурі схильні протидіяти цілям, що приписуються організацією;

б) кращий спосіб змусити організацію працювати – найняти наполегливих, агресивно налаштованих людей і постаратися зберегти контроль над ними в умовах постійно мінливого зовнішнього середовища ;

в) працівники в основному не здатні на жорсткий самоконтроль і самодисципліну;

г) організаційна структура повинна бути здатною нейтралізувати можливі наслідки непередбачуваних дій працівників

36. При домінуванні **бюрократичної організаційної культури** менеджер з персоналу у своїй діяльності схильний керуватися наступними стереотипами (вказати зайве):

а) необхідний надійний зовнішній контроль над діяльністю працівників;

б) працівники по своїй натурі схильні протидіяти цілям, що приписуються організацією;

в) на керівну роботу можуть висуватися тільки деякі працівники, які здатні до самоконтролю і мають високу мотивацію, цілеспрямовані і честолюбні;

г) працівники стурбовані в основному соціальними потребами і знаходять почуття самоідентичності тільки у взаєминах з іншими людьми

37. При домінуванні **органічної організаційної культури** менеджер з персоналу у своїй діяльності, як правило, керується такими стереотипами (вказати зайве):

а) високий рівень згуртованості робить групову думку основним джерелом морального авторитету для членів трудового колективу;

б) працівники, в першу чергу, мають потребу в суспільному визнанні;

в) необхідний надійний зовнішній контроль над діяльністю працівників ;

г) працівники готові позитивно реагувати на ініціативи начальства, коли воно враховує соціальні потреби своїх підлеглих

38. При домінуванні **органічної організаційної культури** менеджер з персоналу у своїй діяльності, як правило, керується такими стереотипами (вказати зайве):

а) працівники стурбовані в основному соціальними потребами і знаходять почуття самоідентичності тільки у взаєминах з іншими людьми;

б) працівники більшою мірою схильні реагувати на вплив своїх товаришів, ніж на ініціативи начальства;

в) для працівників спонукальним мотивом у першу чергу є економічний інтерес, тому варто забезпечити їм максимальний дохід;

г) сенс своєї виробничої діяльності працівники бачать не в самій роботі, а в соціальних відносинах, які складаються в процесі праці

39. При домінуванні **органічної організаційної культури** менеджер з персоналу у своїй діяльності, як правило, керується такими стереотипами (вказати зайве):

а) найбільш ефективний спосіб мотивації працівників – виклик, який відкриває хорошу можливість для їх самореалізації;

б) раціоналізація виробництва і вузька спеціалізація призводять до того, що сенс своєї виробничої діяльності працівники бачать не в самій роботі, а в соціальних відносинах, які складаються в процесі праці;

в) працівники більшою мірою схильні реагувати на вплив своїх товаришів, ніж на ініціативи начальства;

г) працівники готові позитивно реагувати на ініціативи начальства, коли воно враховує потреби своїх підлеглих в суспільному визнанні

40. У разі переважання **підприємницької організаційної культури** менеджер з персоналу керується такими стереотипами (вказати зайве):

а) працівники цікавляться тільки своїми особистими цілями;

б) найбільш ефективний спосіб мотивації працівників – виклик, який відкриває хорошу можливість для їх самореалізації;

в) переважна більшість працівників готові напружено працювати заради досягнення цілей, що знаходяться за межами їхніх особистих інтересів;

г) працівники вільні у своїх діях, поки роблять "правильні" речі

41. У разі переважання **підприємницької організаційної культури** менеджер з персоналу керується такими стереотипами (вказати зайве):

а) працівники байдужі до специфічних завдань організації, крім такої універсальної мети, як досягнення максимального прибутку;

б) для одержимих роботою підприємливих людей не мають особливого значення посади і звання;

в) владні повноваження рідко кому-небудь делегуються через побоювання можливої помилки;

г) працівники по своїй натурі схильні протидіяти цілям, що приписуються організацією

42. При **партиципативній організаційній культурі** менеджер по персоналу у своїй діяльності виходить з того, що (вказати зайве):

а) переважна більшість працівників готові напружено працювати заради досягнення цілей, що знаходяться за межами їхніх особистих інтересів;

б) кожен індивідуум унікальний, тому стандартні управлінські підходи не спрацьовують, а повинні бути сформульовані стосовно конкретної людини і даної ситуації;

в) взаємододатковість здібностей членів команди і спільність основних ціннісних установок забезпечує повноцінне використання індивідуальних навичок і вмінь при досягненні загальнокомандних цілей;

г) кращий спосіб змусити організацію працювати – найняти наполегливих, агресивно налаштованих людей і постаратися зберегти контроль над ними в умовах постійно мінливого зовнішнього середовища

43. При **партиципативній організаційній культурі** менеджер по персоналу у своїй діяльності виходить з того, що (вказати зайве):

а) найбільш ефективний спосіб мотивації працівників – виклик, який відкриває хорошу можливість для їх самореалізації;

б) індивідууми досить гнучкі для того, щоб органічно поєднувати свої особисті цілі з цілями команди;

в) для координації зусиль багатьох людей необхідні наявність осмисленої комунікації між членами групи;

г) переважна більшість працівників готові напружено працювати заради досягнення цілей, що знаходяться за межами їхніх особистих інтересів

44. Яка з приведених основних моделей кадрового менеджменту є основою принципово нової технології кадрового менеджменту – управління людськими ресурсами ?

а) менеджер по персоналу як архітектор кадрового потенціалу організації, грає провідну роль у розробці та реалізації довгострокової стратегії корпорації;

б) менеджер по персоналу як фахівець з трудових договорів (контрактів), включаючи колективні договори;

в) менеджер по персоналу як піклувальник своїх працівників, піклується про здорові умови праці та сприятливу морально-психологічну атмосферу на підприємстві;

45. Якщо місією менеджера по персоналу є забезпечення узгодженості організаційної і професійної складових кадрового потенціалу корпорації, провідна роль в розробці та реалізації довгострокової стратегії корпорації, то це менеджер по персоналу як:

а) піклувальник своїх працівників;

б) архітектор кадрового потенціалу організації;

в) фахівець з трудових договорів (контрактів);

46. Переорієнтація з потреб працівників на потреби самої організації в робочій силі має місце при:

а) управлінні людськими ресурсами;

б) управлінні персоналом

47. Кадрова політика більш активна:

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом (парадигма людських відносин)

48. Відповідальність за реалізацію більш активної кадрової політики покладається також і на лінійних менеджерів (керівників структурних підрозділів):

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом

49. Відбувається переорієнтації системи кадрового менеджменту на індивідуальну роботу з персоналом, а, отже, з колективістських цінностей на індивідуалістичні:

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом

50. При якій системі кадрового менеджменту вся увага зосереджена виключно на рядових працівниках:

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом

51. При якій системі кадрового менеджменту акцент переноситься на управлінський штат, бо саме компетентність менеджерів виявляється ключовим елементом кадрового потенціалу сучасної корпорації:

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом

52. Якщо кадрова політика будується не на підпорядкуванні працівників волі роботодавця (менеджера), а на взаємному врахуванні інтересів сторін і взаємної відповідальності, то це:

а) традиційний (раціоналістичний) підхід в управлінні людськими ресурсами;

б) неоплюралістичний (гуманістичний) підхід в управлінні людськими ресурсами

53. Якщо компанія удосконалює технології відбору персоналу, систематично організовує його навчання і реалізує програми кар'єрного росту, добре платить і піклується про нього, то вона в праві вимагати від працівників лояльності і не вступати в профспілки. Вона сповідує:

а) традиційний (раціоналістичний) підхід в управлінні людськими ресурсами;

б) неоплюралістичний (гуманістичний) підхід в управлінні людськими ресурсами

54. Перетворення працівників у власників підприємства переводить відносини "роботодавець – найманий працівник" на новий рівень, до відносин взаємної відповідальності. Це має місце при:

а) раціоналістичному підході в управлінні людськими ресурсами;

б) гуманістичному підході в управлінні людськими ресурсами

55. Несумісними на практиці представляються такі елементи управління людськими ресурсами, як командна робота і індивідуальна оплата праці залежно від його ефективності. Це має місце:

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом

56. Методи залучення персоналу (участь у прибутках компанії) маскують витончені прийоми надексплуатації і служать в довгостроковій перспективі дієвим інструментом у нейтралізації впливу профспілок. Це має місце:

а) при управлінні людськими ресурсами;

б) при управлінні персоналом

57. Поняття "організації" включає (вказати зайве):

а) будова чого-небудь;

б) сукупність людей, груп, об'єднаних для вирішення якої-небудь задачі;

в) діяльність по налагодженню, упорядкуванню, оптимізації роботи інших;

г) будівля, де працюють колективи людей над досягненням певних цілей

58. Елементи, які складають основу організації і визначають її як особливе утворення, відмінне від багатьох інших (вказати зайве):

а) структура;

б) місія;

в) віросповідання;

г) бачення

59. Основна загальна ціль організації, що чітко визначає смисл її існування:

а) мета;

б) місія;

в) бачення;

г) стратегія

60. В чому можуть бути актуальними для організації слова Сократа: «Тому, хто не знає, в якій гавані він хоче пристати, ніякий вітер не буде сприятливим»:

а) відсутність цілей;

б) відсутність конкуренції;

в) відсутність задач;

г) відсутність мотивації

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ
1. Принципы управления персоналом.

1. Согласно какой из доктрин кадрового менеджмента производительность труда работников может быть повышена за счет применения следующих принципов и подходов: разделение труда, рационализация трудовых процессов, жесткий контроль, экономическое стимулирование результатов труда?

   1. доктрина командного менеджмента
   2. доктрина научной организации труда
   3. доктрина «человеческих отношений»
   4. доктрина контрактации индивидуальной ответственности

2. На стимулирование индивидуального профессионального роста ориентирована

   1. доктрина контрактации индивидуальной ответственности
   2. доктрина «человеческих отношений»
   3. доктрина командного менеджмента
   4. доктрина научной организации труда

3. Доктрина командного менеджмента базируется на принципах (укажите один вариант ответа)

   1. патернализма
   2. учета руководителями мнения работников при принятии решений
   3. активного участия работников в процессах планирования деятельности организации, принятия управленческих решений и контроля результатов деятельности
   4. демократии, честности и открытости
   5. пожизненного найма работников
   6. стабилизации трудовых коллективов и снижения текучести кадров
   7. централизации власти

4. <u>Трансформация концепции</u> управления персоналом в концепцию управления человеческими ресурсами обусловлена (укажите все верные ответы)

   1. абсолютным и относительным ростом числа работников кадровых служб
   2. ростом статуса профессии менеджера по персоналу
   3. жесткой конкуренцией за высококвалифицированные кадры на рынке труда
   4. дефицитом управленческих кадров

5. Функции административного контроля над соблюдением наемными работниками условий трудового договора, учета должностных перемещений и регулирования трудовых отношений в процессе переговоров с профсоюзами соответствуют модели

1. менеджера по персоналу, как архитектора кадрового потенциала
2. менеджера по персоналу, как специалиста по трудовым договорам
3. менеджера-инноватора
4. менеджера-коммуникатора
5. менеджера - попечителя своих работников

6. Концепция управления человеческими ресурсами характеризуется (укажите все верные ответы)

1. активным участием в реализации кадровой политики линейных менеджеров
2. ориентацией на повышение эффективности инвестиций в персонал
3. ориентацией на развитие персонала, а не на приведение его численного состава в соответствие с наличием рабочих мест
4. глубокой специализацией в производстве и управлении

7. Реализация какой доктрины придала наемному работнику статус (хотя и неравноправного) партнера во взаимоотношениях с работодателем
доктрины контрактакции индивидуальной ответственности

1. доктрины «человеческих отношений»
2. доктрины командного менеджмента
3. доктрины научной организации труда

8. Начиная с 40-ых годов 20в. за кадровыми службами в развитых странах закрепились функции
по начислению и выдаче заработной платы

1. по подбору и обучению персонала
2. по урегулированию конфликтов
3. по управлению карьерой работников

9. Доктрина «человеческих отношений» базируется на
коллективистских ценностях

1. индивидуалистических ценностях
2. принципах взаимовыручки
3. принципах взаимозаменяемости

10. Отказ от стандартных управленческих подходов и признание факта, что работники достаточно гибки для того, чтобы органично сочетать свои личные

цели с целями команды, характерны для

1. партисипативной организационной культуры
2. органической организационной культуры
3. либерального стиля управления
4. авторитарного стиля управления
5. предпринимательской организационной культуры

11. Менеджер по персоналу стремится удовлетворить социальные потребности своих подчиненных и, в первую очередь, потребность в общественном признании в условияхнизкой степени сознательности рабочей группы

1. коллективной ответственности работников за результаты труда
2. партисипативной организационной культуры
3. органической организационной культуры
4. бюрократической организационной культуры

12. Высокие цели, воодушевляющие работников, коллективная ответственность за результаты труда, активное участие работников в планировании и оценке результатов деятельности характерны для
открытой кадровой политики

1. закрытой кадровой политики
2. командного менеджмента
3. органической организационной культуры

13. Основоположником доктрины научной организации труда принято считать
А. Маслоу

1. Д. МакГрегора
2. Ф. Герцберга
3. Ф. Тейлора

14. Основоположником доктрины «человеческих отношений» принято считать
А. Маслоу

1. Э. Мэйо
2. Ф. Герцберга
3. Ф. Тейлора

^ **2. Персонал предприятия как объект управления.**

1. Характер, масштаби деятельности, сложность, трудоемкость, производственных процессов, степень их механизации, автоматизации, компьютеризации задают фактическую численность персонала

1. явочную численность персонала

2. плановую численность персонала
3. списочную численность персонала

2. Явочная численность персонала

1. всегда больше списочной численности
2. всегда больше среднесписочной численности
3. может быть меньше или равна списочной численности
4. всегда меньше списочной численности

3. Явочная численность персонала – это численность всех основных и вспомогательных рабочих

1. весь персонал предприятия, включая управленцев
2. численность работников, состоящих в списках предприятия
3. численность работников, явившихся на работу
4. численность менеджеров всех уровней управления.

4. Численность лиц, уволившихся из организации за данный период, - это излишний оборот по выбытию

1. оборот по выбытию
2. интенсивность оборота по выбытию
3. необходимый оборот по выбытию
4. текучесть персонала
5. показатель отсутствия персонала

5. К категории рабочих относят (укажите все верные ответы)
младший обслуживающий персонал

1. служащие
2. основные рабочие
3. специалисты
4. вспомогательные рабочие

6. К категории служащих относятся
все принятые на постоянную работу сотрудники

1. менеджеры всех уровней управления
2. руководители, специалисты и младший обслуживающий персонал
3. специалисты, руководители и прочие служащие
4. ведущие, старшие и главные специалисты

7. Отношение затрат труда на выполнение работы в соответствии с квалификаций к общим затратам труда за период – это
коэффициент квалификации работников

1. коэффициент выполнения норм времени
2. коэффициент использования квалификации работников
3. коэффициент специализации работников
4. показатель отсутствия
5. коэффициент внутренней мобильности работников
6.

8. Отношение рабочего времени, пропущенного сотрудниками в течение периода времени, к общему балансу рабочего времени за тот же период – это коэффициент выполнения норм времени

1. показатель отсутствия
2. коэффициент внутренней мобильности работников
3. коэффициент необходимого распределения времени
4. показатель потерянной производительности

9. Если доля издержек на рабочую силу в объеме реализации растет в динамике, это свидетельствует
о снижении объемов реализованной продукции

1. об увеличении объемов реализованной продукции
2. о снижении эффективности затрат на персонал
3. о росте эффективности затрат на персонал
4. о росте числа уволенных за период

10. Не включаются в списочную численность постоянные работники

1. временные работники
2. сезонные работники
3. лица, работающие на основе договоров гражданско-правового характера

11. Сумма явок и неявок работников по дням, отнесенная к календарному числу дней – это показатель отсутствия персонала

1. списочная численность работников
2. среднесписочная численность работников
3. явочная численность работников

12. Число фактически явившихся на работу сотрудников на данную дату – это

1. списочная численность работников
2. среднесписочная численность работников
3. явочная численность работников
4. оборот по приему

13. Верно ли утверждение, что процесс движения персонала несет за собой только негативные последствия?

1. да
2. нет

14. К абсолютным показателям движения персонала относят (укажите все верные варианты)интенсивность оборота по выбытию

1. оборот по выбытию
2. коэффициент выполнения норм времени
3. показатель отсутствия
4. оборот по приему

15. На основе имеющейся о структуре персонала информации можно с высокой точностью спрогнозировать оборот по выбытию

1. интенсивность оборота по выбытию
2. необходимый оборот по выбытию
3. излишний оборот по выбытию

16. Связан с субъективными причинами (уход по собственному желанию, увольнение за нарушения трудовой дисциплины) оборот по выбытию

1. необходимый оборот по выбытию
2. излишний оборот по выбытию
3. показатель отсутствия

17. Разность между списочной численностью на начало периода и численностью уволившихся за период – это оборот по выбытию

1. необходимый оборот по выбытию
2. излишний оборот по выбытию
3. показатель отсутствия
4. численность проработавших весь период
5. численность сменившихся работников

18. К относительным показателям движения кадров относят (укажите все верные варианты)

1. оборот по выбытию
2. показатель отсутствия
3. оборот по приему
4. коэффициент текучести
5. интенсивность оборота по выбытию
6. интенсивность оборота по приему

19. Отношение излишнего оборота к среднесписочной численности персонала за период – это интенсивность оборота по приему

1. показатель отсутствия
2. коэффициент текучести
3. интенсивность оборота по выбытию

20. Отношение числа работников, состоящих в списках организации в течение периода к среднесписочной численности персонала за период – это

1. показатель отсутствия
2. коэффициент текучести
3. коэффициент постоянства
4. интенсивность оборота по приему

21. Отношение числа принятых за период работников к среднесписочной численности персонала за период – это
коэффициент постоянства

1. интенсивность оборота по приему
2. коэффициент текучести
3. коэффициент закрепленности

22. Отношение числа сотрудников, сменивших в должности в течение периода времени, к среднесписочной численности персонала за период – это
коэффициент внутренней мобильности

1. коэффициент постоянства
2. коэффициент текучести
3. коэффициент закрепленности

23.Отношение оборота по выбытию к среднесписочной численности персонала за период – это

1. коэффициент текучести
2. интенсивность оборота по выбытию
3. интенсивность оборота по приему
4. показатель отсутствия

24. Отношение оборота по приему к среднесписочной численности персонала за период – это

1. коэффициент текучести
2. интенсивность оборота по выбытию
3. интенсивность оборота по приему
4. явочная численность персонала

25. В списочную численность предприятия включаются

1. постоянные работники
2. временные работники

3. внешние совместители
4. сезонные работники
5. лица, привлеченные для разовых и специальных работ

26. Совокупность требований к тому, кто должен исполнять работу – это должностная инструкция

1. компетентностная модель работника
2. квалификация работы
3. квалификация работника

27. Совокупность приобретенных человеком профессиональных качеств – это должностная инструкция

1. компетентностная модель работника
2. квалификация работы
3. квалификация работника

28. Меньшая величина из принятых и уволенных работников – это излишний оборот

1. необходимый оборот
2. численность сменившихся работников
3. списочная численность персонала

Перелік питань на екзамен

1. Охарактеризуйте компетенцію управління персоналом.
2. Побудуйте модель взаємодії людини та організаційного оточення.
3. Як будується модель взаємодії очікувань людини й організації?
5. Від чого залежить мотивація людини до праці?
6. Розкрийте суть моделі управління людськими ресурсами.
7. Як формулюється система цілей організації для забезпечення соціальних потреб персоналу?
8. Побудуйте систему цілей організації відносно використання персоналу.
9. У чому полягає стратегія управління персоналом? (Наведіть структурну схему УП).
10. Охарактеризуйте методи, що реалізують систему управління персоналом.

11. Наведіть вимоги, що висуваються до формування системи УП.

11. Які принципи визначають розвиток системи УП?
12. Охарактеризуйте методи аналізу, які використовують у системі УП.
13. Які методи формування системи УП ви знаєте?
14. Визначте методи обґрунтування системи УП.
15. Як формується оргструктура системи УП?
16. Розкрийте зміст базових функцій у системі персонального менеджменту.
17. Розкрийте роль персоналу (суб'єкта) в управлінні якістю.
18. Як забезпечується готовність персоналу до виконання робіт відповідно до вимог системи якості?
19. Опішить процес регламентування діяльності персоналу.
20. Охарактеризуйте процес підвищення кваліфікації персоналу у сфері якості.
21. Як здійснюється стимулювання персоналу в системах якості?
22. Назвіть осіб, котрі приймають рішення про впровадження стандартів.
23. Що передбачає концепція впровадження стандартів відповідно до персоналу?
24. Охарактеризуйте вплив упровадження стандартів на організаційну структуру підприємства.
25. Які заходи забезпечують сприятливий клімат для впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000?
26. У чому полягає розподіл людей на відповідні групи?
27. Що означає акцентуація особистості?
28. Охарактеризуйте політику гнучкого ринку праці.
29. Розкрийте суть системи командних заходів.
30. Визначте основні елементи активної політики на ринку праці.
31. Опишіть методи, які використовуються для планування потреб у людських ресурсах.
32. Розкрити нормативний метод формування складу організації?
33. Перелічить методи оцінки мотиву досягнення мети.
34. Охарактеризуйте основні принципи сертифікації персоналу.
35. Охарактеризуйте основні вимоги для органів сертифікації персоналу.
36. Як відбувається навчання дорослих?

37. Перелічіть принципи управління загальним навчанням.

38. Від чого залежить ефективність тренінгу?

39. Назвіть категорії (групи), на які поділяються працівники.

40. Як підприємство управляє знаннями персоналу?

41. У чому полягає професійна підготовка та перепідготовка персоналу?

42. Назвіть нормативно-методичні документи з організації професійного навчання, що
чинні в Україні.

43. Яких заходів вживають на підприємстві для кадрового забезпечення?

44. Які питання розкриває Класифікатор професій?

45. Які напрямки діяльності сприяють реформуванню системи вищої освіти?

46. Перелічіть кваліфікаційні вимоги, наведені в довіднику кваліфікаційних характеристик працівників (ДКХП).

47. Охарактеризуйте способи, що викликають бажання персоналу ефективно
працювати.

48. Назвіть основні методи навчання на робочому місці.

49. Як правильно організувати навчання персоналу?

50. Опишіть побудову моделі управління якістю на основі процесного підходу.

51. На яких положеннях базується система управління якістю органу сертифікації
персоналу?

52. У чому полягає принцип декомпозиції процесів органу сертифікації персоналу?

53. Визначте показник компетентності персоналу.

54. Подайте візуально перебіг процесу сертифікації персоналу.

55. У чому полягає метод експертних оцінок інформації?

56. Перелічіть випадки, коли застосовують ранжирування факторів.

57. Як установлюється результуючий ранг за висновками кількох експертів?

58. Охарактеризуйте реалізацію методу безпосередньої оцінки.

59. Як формується корпоративна культура персоналу.

60. Як впливає кваліфікація персоналу на ефективність функціонування підприємства?

61. Проаналізуйте схему підготовки управлінських кадрів.

62.Перелічіть фактори мотивації працівників організації.

63.Опишіть формування мотиваційного профілю працівника.

64.Які документи подаються для початку процедури сертифікації персоналу?

65.Зміст сертифіката і правила його видачі.

66.Мета сертифікації персоналу вимірювальних та калібрувальних лабораторій.

67.Які рівні компетентності надаються особі залежно від кваліфікації?

68.Який порядок діє при проведені сертифікації персоналу випробувальних лабораторій?

69.Хто і як розглядає заявку на сертифікацію персоналу?

70.Які процедури виконують для підтвердження компетентності здобувача?

71. Що повинен мати, знати, вміти працівник для підтвердження компетентності сертифікованого фахівця?

72.За яких умов і коли може бути подовжена сертифікація?

73.Які вимоги висувають до органу із сертифікації персоналу згідно з ДСТУ EN 45013?

75. Охарактеризуйте обов'язки та відповідальність органу із сертифікації екзаменаційного центру.

76.За які процеси сертифікації несе відповідальність працедавець?

77.Які рівні кваліфікації присвоюють фахівцям з НК в процесі сертифікації?

78.Що може робити та що повинен продемонструвати фахівець третього рівня з НК під час сертифікації?

79.Які документи одержує спеціаліст після проведення сертифікації? Розкрийте зміст цих документів.

Задачі по особовому складу підприємства

Задача 1. На підприємстві в обліковому складі на 1 березня було 217 осіб, з 9 березня прийнято на роботу 11 осіб, а з 19 березня звільнено 8 осіб та з 25 березня прийнято 18 осіб. Обчислити середньоспискову чисельність працівників за березень.

Задача 2. На підприємстві середньооблікова чисельність становила:

січень – 282 особи; лютий – 276 осіб; березень – 226 осіб;

квітень – 251 особу; травень – 269 осіб; червень – 275 осіб.

Обчислити середньоспискову чисельність працівників за I квартал, II квартал та за перше півріччя

Задача 3. Знайти:

- загальну зміну відпрацьованих людино-годин у серпні порівняно з липнем;
- зміну відпрацьованих людино-годин у серпні порівняно з липнем внаслідок зміни тривалості робочого дня;
- зміну відпрацьованих людино-годин у серпні порівняно з липнем внаслідок зміни середньої кількості днів роботи на одного спискового працівника;
- зміну відпрацьованих людино-годин у серпні порівняно з липнем внаслідок зміни середньооблікової чисельності працівників.

Дані для розрахунків наведені в таблиці:

№ з/п	Показник	Місяць	
		липень	серпень
1	Середньоспискова чисельність працівників, осіб	840	810
2	Відпрацьовано людино-днів	18480	18630
3	Відпрацьовано людино-годин	142666	142892

Задача 4.

За планом на червень на одного працівника встановлено 22 дні роботи при тривалості робочого дня 7,85 години. Фактично за місяць середньоспискова чисельність працівників становила 720 осіб, загальна кількість відпрацьованих за квітень людино-днів дорівнювала 16560, загальна кількість відпрацьованих за місяць людино-годин становила 130824.

Знайти:

- коефіцієнт використання робочого часу за кількістю днів роботи на одного спискового працівника;
- коефіцієнт використання робочого часу (в людино-годинах) за середньою тривалістю робочого дня;
- коефіцієнт використання робочого часу (в людино-годинах) за місяць.

Задача 5.

На початок року на підприємстві працювало 216 осіб. У січні в зв'язку з розширенням діяльності на виробництво було прийнято 3 особи, у березні 2 особи, у травні та в червні зараховано по 4 особи. На початку вересня у зв'язку із закінченням сезону робіт було звільнено 5 осіб, а в жовтні штат працівників скоротили ще на 3 особи.

Розрахуйте середню чисельність працівників на кінець I, II, III, IV кварталу, I півріччя, II півріччя та за рік.

Задача 6.

Підприємство зареєстроване 21 листопада. Чисельність працівників на 21 листопада становила 76 осіб. 25 листопада було прийнято 10 осіб та 28 листопада ще 7 осіб. Більше в листопаді не було руху робочої сили. Умовно приймемо, що середньоспискова чисельність працівників за грудень дорівнює 107 осіб.

Обчислити середньоспискову чисельність працівників на підприємстві за листопад, IV квартал, друге півріччя і за рік.

Задача 7.

На початок року на підприємстві працювало 168 осіб. У січні в зв'язку з розширенням діяльності на виробництво було прийнято 5 осіб, у березні 3 особи, в червні зараховано 6 осіб. На початку вересня у зв'язку із закінченням сезону робіт було звільнено 7 осіб, а в жовтні штат скоротили ще на 2 особи. Розрахуйте інтенсивність обороту за наймом та вибуттям персоналу на кінець I, II, III, IV кварталу, I півріччя, II півріччя та за рік.

Ситуации «Анализ конфликта»

Описание ситуаций и постановка задачи

1. Изучить описание приведенных ниже ситуаций.
2. Предложить и обосновать свое видение решения конфликтов

Ситуация 1

В организации освободилась должность начальника одного из отделов. На нее претендуют два сотрудника, имеющих высокую квалификацию и солидный стаж работы на этом предприятии, - Иванов и Сидоров.

Руководитель поручает секретарю вызвать того и другого на совещание, на котором должно быть принято решение. В назначенное время появляется только Иванов. Руководитель очень удивился и стал выяснять, в чем дело.

Оказалось, что секретарь сообщил о вызове только Иванову и попросил того уведомить Сидорова. Иванов обещал передать, но сразу Сидорова не застал, а позже не смог этого сделать, так как ему самому пришлось срочно выехать в другую организацию. Руководитель послал секретаря за Сидоровым, но того на месте не оказалось, и совещание отложили на

следующую неделю. Руководитель строго отчитал секретаря и велел ему лично известить второго претендента о времени встречи.

Узнав от секретаря о случившемся, Сидоров решил, что его соперник намеренно не сообщил ему о совещании, и поделился этими соображениями с коллегами. Мнения сослуживцев разделились: кто-то согласился с Сидоровым, другие посчитали, что во всем виноват секретарь. А кто-то сообщил Иванову, что Сидоров настраивает сотрудников против него. И началось. Оба претендента «за глаза» обвиняли друг друга в клевете, вспоминали старые обиды, скрупулезно учитывали новые.

К моменту решающего совещания, которое вновь было отложено, на сей раз из-за занятости руководителя, Иванов с Сидоровым производили впечатление давних врагов.

Ситуация 2

Как-то наш начальник распределил очередную работу между тремя исполнителями, одним из которых был я. К назначенному сроку я выполнил свою часть задания, а мои напарники - нет. И тогда начальник велел мне заняться их недоработками. Я мог бы молча проигнорировать это поручение, и ничего бы не случилось. Но я пошел на принцип и отказался его выполнять, мотивируя это тем, что при одинаковой зарплате не должно быть различной нагрузки. Этот довод не понравился начальнику. Он заявил, что мы не хотим работать, а зарплату требуем. Я возразил, что его замечание не по существу. Разговор происходил на глазах у всего коллектива, и все понимали, что начальник несправедлив ко мне. Просто я попал под горячую руку. За предшествовавшие шесть лет ничего подобного не случалось. Я всегда относился к нему с уважением (он намного старше меня), но в этот момент мне стало обидно, что вместо похвалы я получил нагоняй. Если бы он просто по-человечески попросил поработать дополнительно, чтобы выручить фирму, я бы, конечно, не отказался. Но, по словам начальника, выходило, что мы все бездельники. И я сознательно пошел на обострение ситуации.

После бурной «дискуссии» я вышел из кабинета. Успокоившись, я вернулся, подошел к начальнику и извинился. По-моему, он удивился. Но постарался скрыть это. И, к моему удивлению, сам извинился передо мной.

Вот уже несколько лет я «прокручиваю» эту ситуацию в разных вариантах. Я понимаю, что вел себя неправильно. Ни по форме, ни по сути дела у меня не было серьезных оснований вступать в пререкания с начальником. И все-таки я не вижу лучшего выхода для себя, чем «обострение». Ведь если бы я сделал самое простое (как позже мне советовали некоторые) и не стал бы возражать, но потом не ударил бы пальцем о палец, то пошел бы против своих принципов, потому что это был бы обман. А я считаю себя достаточно сильным человеком, чтобы не прибегать к хитрости и лжи.

Я мог бы безропотно выполнить чужую работу, но потом просто сходил бы с ума от несправедливости и злости. Я же дал понять, что готов защищать свою честь и достоинство, и заставил начальника отнестись ко мне с уважением. В результате я пошел на рабочее место и с легкой душой сделал все, что требовалось.

Думаю, и начальник извлек для себя полезный урок. Я ощутил это по себе: с того раза я не услышал в свой адрес ни одного грубого слова.

Ситуация 3

Фирма занимается импортом продовольственных товаров и оптовыми поставками предприятиям розничной торговли. Она имеет отдел сбыта, задачей которого является совершение торговых операций с клиентами - розничными торговцами. Перед отделом стоит задача ежегодного увеличения оборота не менее чем на 30%. Фирма работает на высококонкурентном рынке, клиенты имеют возможность выбирать поставщика, поэтому менеджерам сбытового отдела приходится работать очень интенсивно. Фирма существует

уже несколько лет, поэтому у каждого поставщика есть налаженная сеть клиентов. На ее поддержку уходит основная часть рабочего времени и усилий. Кроме того, задача увеличения оборота требует поиска новых каналов сбыта.

Около полутора лет назад в отдел был принят еще один сотрудник на должность менеджера. Хорошо образованный, эрудированный и не лишенный обаяния молодой человек быстро вошел в коллектив. Вокруг него образовался кружок молодежи, объединенный общими спортивными интересами. Ему была передана часть клиентской базы, но она была недостаточна для выполнения плановых заданий. Поэтому ему надо было направить свои силы на поиск и привлечение новых клиентов. Обладая средним уровнем развития коммуникативных навыков и незначительным опытом работы на этом рынке, новый сотрудник едва справлялся со своими задачами. Он тратил значительно больше усилий на получение тех же результатов, которых опытные менеджеры добиваются с легкостью. Начальник отдела несколько раз указывал ему на просчеты и упущения в работе. Поскольку оплата труда в фирме зависит от объема продаж, то и заработок у него был меньше, чем у остальных менеджеров, показывающих лучшие результаты.

Но у этого сотрудника возникло впечатление, что начальник отдела относится к нему предвзято, оценивая его заслуги несправедливо. Сначала обиженный ограничивался «кулуарными» проявлениями своего недовольства, а затем занял открыто конфронтационную позицию. Несколько раз он в присутствии других сотрудников упрекал начальника отдела в мелочных придирках, скептически высказывался о его способности руководить отделом, язвительно критиковал его распоряжения. Попытки начальника отдела выяснить отношения успеха не имели. В коллективе отдела наметился раскол, поскольку часть молодых сотрудников явно сочувствовала своему коллеге и была готова принять его сторону, если конфликт будет иметь развитие.