

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ТТШ

В.Г. Попов

« ___ » _____ 20__ г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

дисциплины: Повышение конкурентоспособности персонала на предприятиях питания

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

Профиль: Технология и организация ресторанного дела

форма обучения: очная

Фонд оценочных средств рассмотрен
на заседании кафедры Товароведения и технологии продуктов питания
Протокол № 6 от 18.01.2024 г.

1. Формы аттестации по дисциплине

1.1 Формой промежуточной аттестации
очная форма обучения: зачет – 6 семестр.

Способ проведения промежуточной аттестации:
очная форма обучения: зачет – устный опрос.

1.2. Формы текущей аттестации:

Таблица 1.1

№ п/п	Форма обучения	
	ОФО	
1	Устный опрос	
2	Защита практической работы	

2. Результаты обучения по дисциплине, подлежащие проверке при проведении текущей промежуточной аттестации

Таблица 2.1

№ п/п	Структурные элементы дисциплины		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	Номер раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
1	1	Естественные и искусственные организации	32,У2,В2	Вопросы к устному опросу №1	Вопросы к устному опросу
			35,У5,В5	Отчёт к практической работе №1	
2	2	Основные развития организации	31,У1,В1	Вопросы к устному опросу №2	Вопросы к устному опросу
			36,У6,В6	Отчёт к практической работе №2	
3	3	Внутренняя структура организации	31,У1,В1	Вопросы к устному опросу №3	Вопросы к устному опросу
			35,У5,В5	Отчёт к практической работе №3	
4	4	Группы в организациях	33,У3,В3	Вопросы к устному опросу №4	Вопросы к устному опросу
			34,У4,В4	Отчёт к практической работе №4	
5	5	Социальные основы в управления организации	32,У2,В2	Вопросы к устному опросу №5	Вопросы к устному опросу
			ПКС-3.2	Отчёт к практической работе №5	
6	6	Организационные конфликты	32,У2,В2	Вопросы к устному опросу №6	Вопросы к устному опросу
			34,У4,В4	Отчёт к практической работе №6	
7	7	Мотивация и управление	33,У3,В3	Вопросы к устному опросу №7	Вопросы к устному опросу
			36,У6,В6	Отчёт к практической работе №7	
8	8	Мотив и стимул. Теория равновесия между побуждением и вкладом работников	31,У1,В1	Вопросы к устному опросу №8	Вопросы к устному опросу
			34,У4,В4	Отчёт к практической работе №8	
9	9	Подбор персонала	31,У1,В1	Вопросы к устному опросу №9	Вопросы к устному опросу
			35,У5,В5	Отчёт к практической работе №9	

10	10	Профессиональные и личностные характеристики кандидатов на вакантные должности	32,У2,В2	Вопросы к устному опросу №10	Вопросы к устному опросу
			35,У5,В5	Отчёт к практической работе №10	
11	11	Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности	33,У3,В3	Вопросы к устному опросу №11	Вопросы к устному опросу
			35,У5,В5	Отчёт к практической работе №11	
12	12	Оценка эффективности управления персоналом	32,У2,В2	Вопросы к устному опросу №12	Вопросы к устному опросу
			36,У6,В6	Отчёт к практической работе №12	

3. Фонд оценочных средств

3.1 Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по дисциплине, включает в себя оценочные средства для текущей аттестации и промежуточной аттестации.

3.2 Фонд оценочных средств для текущей аттестации включает:

- комплект заданий к практическим работам по теме 1 Естественные и искусственные организации (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 2 Основные этапы развития теории организации (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 3 Внутренняя структура организации (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 4 Группы в организациях (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 5 Социальные основы управления в организации (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 6 Организационные конфликты (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 7 Мотивация и управление (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 8 Мотив и стимул. Теория равновесия между побуждением и вкладом работников (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 9 Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 10 Оценка эффективности управления персоналом (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 11 Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект заданий к практическим работам по теме 12 Оценка эффективности управления персоналом (Приведены в методических указаниях к выполнению практических работ);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 1 Естественные искусственные организации – 8 шт. (Приложение 1);

- комплект вопросов для устного опроса по теме 2 Основные этапы развития теории организации – 14 шт. (Приложение 2);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 3 Внутренняя структура организации – 13 шт. (Приложение 3);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 4 Группы в организациях – 10 шт. (Приложение 4);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 5 Социальные основы управления в организации – 9 шт. (Приложение 5);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 6 Организационные конфликты – 13 шт. (Приложение 6);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 7 Мотивация и управление – 14 шт. (Приложение 7);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 8 Мотив и стимул. – 12 шт. (Приложение 8);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 9 Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности – 8 шт. (Приложение 9);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 10 Оценка эффективности управления персоналом – 14 шт. (Приложение 10);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 11 Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности – 12 шт. (Приложение 11);
- комплект вопросов для устного опроса по теме 12 Оценка эффективности управления персоналом – 5 шт. (Приложение 12).

3.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации включает:

- комплект вопросов к зачету– 31 шт., размещены в приложении 13.

Приложение 1

Комплект оценочных средств Перечень вопросов для устного опроса №1 по теме 1 Естественные искусственные организации

1. Можно ли предприятия общественного питания отнести к социально – экономической системе.
2. Объясните такие понятия как внутренние и внешние факторы предприятия общественного питания.
3. Укажите внешние факторы, влияющие на деятельность предприятий общественного питания.
4. Объясните сущность и назначение деятельности предприятий общественного питания.
5. Назовите функции предприятий общественного питания.
6. Что такое предприятие общественного питания?
7. Конкуренция предприятия важна? Почему? Влияние человеческого фактора.
8. В чем могут проявляться конкурентные преимущества, используя человеческий фактор?

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

2 балл – точность ответа;
0,5 балла – логичность ответа.
Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 2

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса № 2
по теме 2 Основные этапы развития теории организации

1. В природе существуют сообщества животных и насекомых, в которых организация деятельности и приспособления к выполнению ролевых функций превосходит те же признаки в человеческом обществе.
2. Почему же организации в человеческом обществе на порядок выше, чем у животных? Что является преимуществом организации деятельности у людей?
3. Армия Древнего Рима побеждала своих противников. В чем было ее преимущество как организации?
4. Почему основные организационные принципы формирования армии не могли использоваться в более поздние периоды?
5. Почему в армейских организациях древности использовалась только одна организационная структура? Сравните с организацией по строительству.
6. Современная фирма средней численности обладает устойчивой формальной структурой.
7. Какая форма организации может присутствовать в этой фирме: естественная или искусственная? Объясните, как проявляются эти формы в деятельности организации.
8. Руководитель организации хочет повысить ее эффективность. Он знаком с понятием синергии. Какие действия руководитель должен предпринять для достижения поставленной цели?
9. Организация имеет существенные отличия от других социальных групп. Определите и назовите эти отличия.
10. Что такое естественная организация? Ее преимущества, недостатки.
11. Что такое искусственная организация? Ее преимущества, недостатки.
12. Основные характеристики искусственной организации (разветвление, жесткость, безличность).
13. Что такое эффект синергии? Назовите два момента эффекта синергии.
14. Что такое организация?

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

2 балла – точность ответа;
0,5 балла – логичность ответа.
Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 3

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса №3
по теме 3 Внутренняя структура организации

1. Приведите примеры использования термина «изоморфизм».
2. Основные принципы системы.
3. Системная модель организации.
4. Свойства рекурсивности.
5. Ситуационный подход к изучению организации, особенности.
6. Условия выживания организации во внешней среде.
7. Структурно – функциональный подход к изучению организации.
8. Особенность учения Т. Бернса и П. Сталкера.
9. Внутренняя структура организации. Цели организации.
10. Формальная структура. Преимущества, недостатки.
11. Неформальная структура. Коалиция.
12. Степень централизации организационных структур: высокая, низкая, децентрализация.
13. Формальные организационные структуры организации.

Оценка результатов защиты практической работы:

Баллы, выставляемые за защиту практической работы, рассчитываются как сумма баллов по следующим критериям:

- 2 балла – полнота выполнения задания лабораторной работы;
- 1 балл – логичность ответов на контрольные вопросы.

Приложение 4

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса №4
по теме 4 Группы в организациях

1. Признаки групповой деятельности людей в организации.
2. Принципы формирования групп в организации.
3. Формальные группы.
4. Неформальные группы.
5. Командная деятельность в организации.
6. Сущность процесса управления персоналом.
7. Задачи управления персоналом.
8. Мероприятия по подбору персонала и формированию коллектива.
9. Содержание корпоративной культуры.
10. Виды корпоративных культур в организации.

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

- 1 балл – точность ответа;
- 0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 5

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса №5
по теме 5 Социальные основы управления в организации

1. Признаки групповой деятельности людей в организации.

2. Сущность теории управления персоналом по Э. Файолю.
3. Сущность теории управления персоналом по Д. Минцбергу.
4. Принципы формирования групп в организации.
5. Формальные группы.
6. Неформальные группы.
7. Командная деятельность в организации.
8. Сущность процесса управления персоналом.
9. Задачи управления персоналом.

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

1 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 6

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса № 6
по теме 6 Организационные конфликты

- 1) Что такое личностные конфликты (психологические);
- 2) Что такое межличностные (социально - психологические) конфликты;
- 3) Что такое социальные конфликты;
- 4) Что такое открытые и скрытые конфликты.
- 5) Сущность конфликтов в организации.
- 6) Классификация конфликтов.
- 7) Причины возникновения конфликтов.
- 8) Разрешение конфликта и его последствия.
- 9) Сущность теории баланса С. Барнарда и Х. Саймона.
- 10) Сущность мотивации как функции управления.
- 11) Значение социального планирования деятельности персонала на предприятиях питания.
- 12) Стимул, факторы, влияющие на процесс стимулирования производственной деятельности персонала.
- 13) Разработать примерный социально ориентированный план стимулирования труда для персонала предприятия.

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

1 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 7

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса № 7
по теме 7 Мотивация и управление

1. Важность изучения мотивации персонала в современном обществе.
2. Цифровые технологии. Упрощают или усложняют деятельность персонала предприятия?
3. Зачем предприятию цифровизация с точки зрения повышения эффективности труда?
4. Какие современные, эффективные методы во взаимосвязи с клиентом существуют?
5. Важность Кодекса этичного поведения персонала предприятия.
6. Сущность конфликтов в организации.
7. Классификация конфликтов.
8. Причины возникновения конфликтов.
9. Разрешение конфликта и его последствия.
10. Сущность теории баланса С. Барнарда и Х. Саймона.
11. Сущность мотивации как функции управления.
12. Значение социального планирования деятельности персонала на предприятиях питания.
13. Стимул, факторы, влияющие на процесс стимулирования производственной деятельности персонала.
14. Разработать примерный социально ориентированный план стимулирования труда для персонала предприятия.

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

1 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 8

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса № 8
по теме 8 Мотив и стимул. Теория равновесия между побуждением и вкладом работников

1. Исторический опыт развития профессиональных навыков, умений в сфере общественного приготовления пищи.
2. Назовите условия, которые позволили выделить общественное питание в самостоятельную отрасль экономики в нашей стране.
3. Какие политические и экономические факторы не позволяли предприятиям общественного питания занять достойное положение в экономике государства до 1991 года?
4. Назовите главные достоинства реформ 1985 года для предприятий общественного питания.
5. Назовите отличительные характеристики отрасли общественного питания по сравнению с другими отраслями экономики.
6. Сформулируйте основные цели деятельности предприятий общественного

питания в советский период развития.

7. Обоснуйте социальное значение предприятий общественного питания в социалистический период развития российского государства.

8. Задачи городских и областных управлений общественного питания в период планового развития экономики в РФ.

9. Назовите причины формирования более тесных неформальных связей на предприятиях общественного питания при плановой экономике.

10. Цели и задачи современных отделов общественного питания в городских и областных администрациях.

11. Назовите основные профессиональные качества менеджера предприятий общественного питания.

12. Динамика развития предприятий общественного питания в РФ.

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

1 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 9

Комплект оценочных средств

Перечень вопросов для устного опроса № 9

по теме 9 Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности

1. Назовите отличительные характеристики отрасли общественного питания по сравнению с другими отраслями экономики.

2. Сформулируйте основные цели деятельности предприятий общественного питания в советский период развития.

3. Обоснуйте социальное значение предприятий общественного питания в социалистический период развития российского государства.

4. Задачи городских и областных управлений общественного питания в период планового развития экономики в РФ.

5. Назовите причины формирования более тесных неформальных связей на предприятиях общественного питания при плановой экономике.

6. Цели и задачи современных отделов общественного питания в городских и областных администрациях.

7. Назовите основные профессиональные качества менеджера предприятий общественного питания.

8. Динамика развития предприятий общественного питания в РФ.

Оценка результатов защиты практической работы:

Баллы, выставяемые за защиту практической работы, рассчитываются как сумма баллов по следующим критериям:

2 балла – полнота выполнения задания лабораторной работы; 2 балла – точность ответов на контрольные вопросы;

1 балл – логичность ответов на контрольные вопросы.

Приложение 10

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса № 10
по теме 10 Профессиональные и личностные характеристики
кандидатов на вакантные должности

1. Почему именно в последние годы проявляется значительный интерес к изучению проблем управления персоналом в предприятиях питания?
2. Основные программы стимулирования персонала в предприятиях общественного питания.
3. Приведите примеры методов управления персоналом.
4. Основные требования, предъявляемые к подбору персонала предприятий общественного питания.
5. Формирование организационной культуры в предприятии общественного питания и ее влияние на индивидов.
6. Предложите элементы кодекса этичного и неэтичного поведения персонала предприятий общественного питания.
7. Назовите этапы разработки и внедрения кодекса этичного поведения.
8. Значение внедрения системного подхода к процессу повышения квалификации персонала.
9. Отличительные факторы деятельности предприятий общественного питания от предприятий других отраслей.
10. Влияние управленческих решений на формирование мотивационных процессов персонала.
11. Назовите источники мотивации.
12. Назовите составляющие организационной культуры предприятий общественного питания.
13. Какие управленческие решения формируют социализацию персонала?
14. Какие факторы стимулируют удовлетворенность персонала предприятий общественного питания?

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

1 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 11

Комплект оценочных средств
Перечень вопросов для устного опроса № 11
по теме 11 Требования, предъявляемые к кандидатам на вакантные должности

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?
 - а) планирование;
 - б) прогнозирование;
 - в) мотивация;
 - г) составление отчетов;
 - д) организация.

2. Управленческий персонал включает:
 - а) вспомогательных рабочих;
 - б) сезонных рабочих;
 - в) младший обслуживающий персонал;
 - г) руководителей, специалистов;
 - д) основных рабочих.

3. Японскому менеджменту персонала не относится:
 - а) пожизненный наем на работу;
 - б) принципы старшинства при оплате и назначении;
 - в) коллективная ответственность;
 - г) неформальный контроль;
 - д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?
 - а) «Технология продукции»;
 - б) «Транспортные системы»;
 - в) «Психология»;
 - г) «Физиология»;
 - д) «Социология».

5. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:
 - а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
 - б) найма рабочих на предприятие;
 - в) отбора персонала для занятия определенной должности;
 - г) согласно действующему законодательству;
 - д) достижения стратегических целей предприятия.

6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:
 - а) на разработку новых видов продукции;
 - б) на определение стратегического курса развития предприятия;
 - в) на создание дополнительных рабочих мест;

- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) инвестиции средств в производство;
- б) инвестиции средств в новые технологии;
- в) инвестиции на повышение квалификации персонала;
- г) инвестиции средств в строительство новых сооружений.
- д) инвестиции средств в совершенствование организационной структуры

предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособноговозраста, а также на экономически значимую мобильность.

б) вкладывание средств в средства производства;в) нематериальные активы предприятия.

г) материальные активы предприятия;

д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективныйрезультат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

а) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворениепроизводственных и социальных потребностей предприятия;

б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;

в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации; г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;

б) здоровье человека;

в) способность адаптироваться к новым условиям;

г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;

д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровняответственности;

б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровняответственности;

в) освобождение рабочего;

г) понижение рабочего в должности;

д) повышение рабочего в должности.

12.Интеллектуальные конфликты основаны:

а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд,мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;

б) на столкновенье вооруженных групп людей;

в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как

истинное и ошибочное;

г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести; д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

Оценка результатов:

Обучаемому задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

2 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

Приложение 12

Комплект оценочных средств

Перечень вопросов для устного опроса № 12

по теме 12 Оценка эффективности управления персоналом

1. Конфликтная ситуация - это:

а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;

б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

в) состояние переговоров в ходе конфликта;

г) определение стадий конфликта;

д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

2. На какой стадии конфликта появляется явное (видимое) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

а) начало;

б) развитие;

в) кульминация;

г) окончание;

д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

3. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;

б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;

в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;

г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;

д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

4. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

а) приспособление, уступчивость;

б) уклонение;

в) противоборство, конкуренция;

г) сотрудничество;

д) компромисс.

5. Комплексная оценка работы - это:

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;

в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

Оценка результатов практической работы (собеседования):

Обучающемуся задаются в ходе собеседования четыре вопроса из представленного перечня, ответы на которые оцениваются по следующим критериям:

2 балл – точность ответа;

0,5 балла – логичность ответа.

Полученные баллы за каждый ответ суммируются.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
 «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Перечень вопросов к зачету
 по дисциплине «Повышение конкурентоспособности персонала на
 предприятиях питания»**

1. Что является предметом курса «Управление персоналом». Цели дисциплины. Задачи дисциплины. Человеческий фактор. Компетенции человеческого фактора. Какие последствия возможны при игнорировании человеческого фактора? Деятельность специалиста по управлению персоналом. Классификация персонала предприятий общественного питания. Требования, предъявляемые к персоналу.
2. Естественные и искусственные организации? Существуют ли в современных условиях такого рода организации? Объясните, как проявляются формы организации, искусственная или естественная, в деятельности современного предприятия? Укажите преимущества и недостатки. Почему основные организационные принципы формирования армии Древнего Рима не могли использоваться в более поздние периоды?
3. Руководитель организации хочет повысить ее эффективность. Какие действия руководитель должен предпринять, с учетом элементов синергии, для достижения поставленных целей? Приведите примеры.
4. Назовите основные этапы и представьте ретроспективу развития организаций. Объясните, что такое аномия и отчуждение и каким образом они разрушали организацию при фабричной системе. Что нового внес Ф.Тейлор по сравнению с прежними взглядами на деятельность организации? Назовите причины возникновения школы человеческих отношений в теории организации? Преимущества и недостатки данной теории, последствия.
5. Почему деятельность предприятий общественного питания необходимо анализировать и рассматривать с позиции системного подхода. Принципы системы. Теория Спенсера, теория Миллера. Изоморфизм. Рекурсивность.
6. В чем актуальность изучения организации с позиции ситуационного подхода Бернса и Сталкера. Назовите четыре условия выживания организации во внешней среде.
7. Сущность процессного подхода. Стандарты ИСО. Принципы СМК. Новые элементы в управлении персоналом. Структурно-функциональный подход, его особенности.
8. Формальная структура организации. Степень централизации. Децентрализация, ее целесообразность. Формальные организационные структуры. Неформальные структуры в организации, их цель, назначение.
9. Мероприятия по подбору персонала. Персонал. Квалификация. Анкетирование. Корпоративная культура. Культура организации. Виды корпоративных культур. Составляющие организационной культуры организации.
10. Групповая деятельность в организации. Признаки групповой деятельности. Принципы формирования групп. Назначение групп. Стадии развития групп. Эффективная группа.
11. Команда. Командообразование. Признаки команды и высокоэффективной команды. Роль руководителя.
12. Сущность процесса управления. Теория Файоля. Теория Минцберга. Стили управления персоналом. Уровни зрелости персонала. Способы делегирования полномочий. Источники власти руководителя. Источники власти персонала.
13. Конфликты в организации. Причины возникновения конфликтов. Протекание

конфликта. Способы разрешения конфликтов и их последствия. Теория С. Барнарда и Х. Саймона.

14. Сущность мотивации персонала. Мотив. Стимул. Формы принуждения персонала. Текучесть кадров. Основания для увольнения персонала. Приведите примеры разработки системы стимулирования в организации. Предложите мероприятия, активизирующие деятельность персонала.

15. Иерархия человеческих потребностей по Маслоу, Херцбергу, Макклеланду, Макгрегору и Оучи.

16. Анализ мотивов поведения работника по Хекхаузену. Теория ожидания В. Врума.

16. Изменение поведения членов организации и мотивации в процессе производственной деятельности.

17. Проблемы внедрения мотивации персонала в современных предприятиях питания.

18. Бюрократия в организациях.

19. Предложения по улучшению условий труда персонала и взаимоотношений в коллективе.

20. Актуальность разработки Кодекса этического поведения для персонала предприятий ресторанной индустрии.

21. Формирование системы управления предприятиями массового питания в России.

22. Ретроспектива целей и задач системы предприятий общественного питания. Отличие от других отраслей, особенности управления, неформальные структуры. Социальное значение отрасли.

23. Субъектно-объектные отношения в процессе управления персоналом предприятий общественного питания. Организационная культура.

24. Организационно-управленческие процессы на предприятиях США, Западной Европы, Японии.

25. Передовой зарубежный опыт управления человеческими ресурсами.

26. Передовой зарубежный опыт развития предприятий массового питания (оборудование, технологии).

27. Основные подходы к управлению персоналом по мнению Браймера, Статлера.

28. Правила этикета для персонала предприятий ресторанной индустрии.

29. Адаптация зарубежного опыта в предприятиях ресторанной индустрии России.

30. Основные требования к подбору персонала основных профессий (повар, кондитер, официант, бармен, администратор, заведующий производством, бакалавр-технолог, управляющий предприятием).

31. Разработка мероприятий по эффективному управлению предприятиями ресторанной индустрии в условиях конкуренции.

Критерии оценки:

91-100- балл выставляется обучающемуся при условии полного ответа на вопрос с небольшими неточностями;

76-90 - балл выставляется обучающемуся за не полное раскрытие вопроса;

61-75- балл выставляется за поверхностное раскрытие вопроса;

0-60 - балл выставляется за не правильное раскрытие вопроса с освещением только терминологического аппарата