

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА  
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»

## **Управление персоналом**

Электронные тестовые материалы

САМАРА

2012

Составитель: **Павлова Ирина Олеговна**

**Управление персоналом** [Электронный ресурс] : электрон. тестовые материалы / Минобрнауки России, Самар. гос. аэрокосм. ун-т им. С. П. Королева (нац. исслед. ун-т); сост. И. О. Павлова. - Электрон. текстовые и граф. дан. (0,2 Мбайт). - Самара, 2012. – 1 эл. опт. диск (CD-ROM).

Рассмотрены основные понятия и определения, а также теоретико-философские и концептуальные основы управления персоналом. Подробно рассмотрены: цели и функции системы управления персоналом, методы ее построения, типы организационных структур. Рассмотрены следующие вопросы: формирование кадровой политики, стратегии управления персоналом, маркетинг персонала. Подробно освещён вопрос о кадровом планировании, его целях и задачах, а также о разработке оперативного плана работы с персоналом. Рассматриваются вопросы технологии найма, деловой оценки, отбора персонала, подбор и расстановка кадров, технологии управления профориентацией, адаптацией и обучения персонала. Описаны возможные способы управления деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала. Рассмотрены методы оценки текучести кадров, оценки эффективности деятельности подразделений управления персоналом.

Учебное пособие предназначено для подготовки бакалавров факультета инженеров воздушного транспорта по направлению 190700.62 «Технология транспортных процессов» (Федеральный Государственный образовательный стандарт третьего поколения - ФГОС-3) при изучении дисциплины «Управление персоналом» в 6 семестре.

Также оно может быть использовано для подготовки бакалавров факультета заочного обучения по направлению 190700.62 «Технология транспортных процессов» (Федеральный Государственный образовательный стандарт третьего поколения - ФГОС-3) при изучении дисциплины «Управление персоналом» в 3 семестре.

Может быть полезно молодым специалистам в области управления персоналом.

Подготовлено на кафедре организации и управления перевозками на транспорте СГАУ.

© Самарский государственный  
аэрокосмический университет, 2012

## СОДЕРЖАНИЕ

Тесты разделу №1 Теоретико-философские и концептуальные основы управления персоналом .....	4
Тесты к разделу №2 Основы формирования системы управления персоналом..	5
Тест к разделу №3 Формирование кадровой политики.....	6
Тест к разделу № 4 Технология найма, и отбора персонала.....	7
Тест к разделу №5 Технология управления профорientацией, адаптацией и обучением персонала .....	8
Тест к разделу №6 Управление деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением .....	10
Тест к разделу №7 Оценка эффективности управления персоналом .....	11
Тест к курсу управления персоналом (общий).....	12
Тесты на тему: «Этика делового общения» .....	16
Тест к лабораторной работе « Управление конфликтами» .....	19
Тест к лабораторной работе «Мотивация» .....	26
Тест к лабораторной работе «Философия управления персоналом зарубежных стран».....	29

## Тесты разделу №1 Теоретико-философские и концептуальные основы управления персоналом

1.Какая теория управления персонала получила развитие с 1930года?

- 1) классическая
- 2) теория человеческих ресурсов
- 3) *теория человеческих отношений*

2 .Какой из этих теоретиков является представителем теории человеческих ресурсов?

- 1) Ликарт
- 2) Блейк
- 3) *Маслоу*

3.Для какой теории справедливо выражение: труд для большинства людей не приносит удовлетворения, то, что они делают менее важно для них нежели то, что они при этом зарабатывают.

- 1) теория человеческих ресурсов
- 2) *классическая*
- 3) теория человеческих отношений

4.К какой теории относится следующий постулат: трудящиеся стремятся быть полезными и значимыми, они испытывают желание быть интегрированными в общее дело и признанными как личности.

- 1) *теория человеческих отношений*
- 2) теория человеческих ресурсов
- 3) классическая

5. Что Не относится к специфике, которую необходимо учитывать при формировании философии управления персоналом в России:

- 1) Россиянин привык к цикличности труда (летом сделаем все, чтобы зимой отдыхать).
- 2) Россиянин не мыслит себя вне общества, занимается общественно полезным трудом, т.е. проявление духовной жизни.
- 3) *Россиянин привык ставить личное выше общественного и работать в индивидуально.*

6. О каком термине идет речь: предполагает организацию найма, отбора приема персонала, его деловую оценку, профориентацию и адаптацию,

обучение, управление его деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением

- 1) Система управления персоналом
- 2) *Технология управления персоналом*
- 3) Система управления персоналом

7. О каких методах идет речь: ориентированы на такие мотивы поведения, как осознанная необходимость дисциплины труда, чувство долга, стремление человека трудиться в определенной организации, культура трудовой деятельности.

Экономические методы

- 1) *Административные методы*
- 2) Социально-психологические методы

## **Тесты к разделу №2 Основы формирования системы управления персоналом**

1. Сущность научно-технической цели заключается в:
  - 1) обеспечение организации кадрами, их эффективного использования, профессионального и социального развития
  - 2) обеспечение выпуска планового объема продукции и оказания услуг заданного уровня качества и ритмичности производства
  - 3) *обеспечение заданного научно-технического уровня продукции и услуг, а также научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок при постоянном повышении производительности труда на основе новых технологий*
2. Сущность коммерческой цели заключается в:
  - 1) получение прибыли от реализации продукции или услуг заданного объема и требуемого уровня качества
  - 2) *обеспечение реализации продукции и услуг, а также результатов научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок в заданные сроки*
  - 3) обеспечение организации кадрами, их эффективного использования, профессионального и социального развития.
3. В конкретной ситуации развития экономики нашей страны — перехода на рыночные отношения — более правомерно в качестве генеральной цели рассматривать:
  - 1) производственную

- 2) коммерческую
- 3) *экономическую*

4. О каком принципе, характеризующем требования к формированию системы управления персоналом идет речь: соответствие системы управления персоналом передовым зарубежным и отечественным аналогом

- 1) потенциальные имитации
- 2) перспективность
- 3) *прогрессивность*

5. Оптимальность отношений интра- и инфраструктуры управления персоналом составляет:

- 1) 1:2
- 2) *1:3*
- 3) 1:4

6. О какой организационной структуре идет речь: Решетчатая организация, построенная по принципу неординарного подчинения исполнителей.

- 1) *Матричная*
- 2) Дивизионная
- 3) Функциональная

7. Какая организационная структура свойственна организации с высоким уровнем диверсификации:

- 1) линейная
- 2) проектная
- 3) *дивизионная*

### **Тест к разделу №3 Формирование кадровой политики**

1. О каком термине идет речь: это планы, направления действий, последовательность принимаемых решений и методы, позволяющие дать оценку, провести анализ и разработать эффективную систему воздействия на персонал для реализации стратегии развития организации

- 1) *Стратегия управления персоналом*
- 2) Категории управления персоналом
- 3) Маркетинг персонала

2. Какого вида кадровой политики не существует:

- Превентивная
- Реактивная
- Ускоренная*

3. Элементом стратегии управления персоналом является:

- 1) *система планирования организации*
  - 2) система прогнозирования организации
  - 3) футурология персонала
4. О какой концепции маркетинга персонала идет речь: это системный подход к самореализации личности, когда человек в условиях конкуренции должен определить свое положение в обществе за счет максимальной мобилизации энергии и инициативы, природных дарований и т.д.
- 1) Концепция внутриорганизационного маркетинга
  - 2) *Концепция эгомаркетинга*
  - 3) Концепция эмерджентности маркетинга
5. К внешним текущим затратам на приобретение и использование персонала относятся:
- оплата договорных отношений с учебными заведениями, коммерческими структурами по подбору и подготовке персонала, биржи труда и т.д.
1. *затраты на исследовательские и оперативные работы в области персонала-маркетинга*
  2. капитальные инвестиции на оборудование новых рабочих мест, на дополнительное строительство и оснащение объектов социальной инфраструктуры и т.д.
6. Какой концепции маркетинга Не существует:
1. ценовая концепция
  2. концепция человеческого ресурса
  3. *концепция человеческого капитала*
7. К внутренним текущим затратам на приобретение и использование персонала относятся:
1. затраты на исследовательские и оперативные работы в области персонала-маркетинга
  2. *затраты на заработанную плату, разовые выплаты и т.д.*
  3. капитальные инвестиции на оборудование новых рабочих мест, на дополнительное строительство и оснащение объектов социальной инфраструктуры и т.д.

#### **Тест к разделу № 4 Технология найма, и отбора персонала**

1. О каком термине идет речь: массовое привлечение на работу персонала в какую-либо организацию.
- 1) Наем на работу
  - 2) *Набор кадров*
  - 3) Собеседование

2. Что относится к видам деловой активности:  
оценка кандидата на вакантную должность и курс молодого специалиста  
аттестация и подбор персонала  
*оценка кандидата на вакантную должность и аттестация*
3. Что включает процесс набора кадров:  
1) *общий анализ потребности*  
2) определение основных источников поступления капитала  
3) два предыдущих верны
4. Что решает задачу: удовлетворение потребности сотрудника в оценке собственного труда и качественных характеристик.  
1) Найм персонала  
2) *Деловая оценка персонала*  
3) Отбор персонала
5. Что такое критерий валидности  
*критерии должны соответствовать содержанию работы и требованиям к должности.*  
критерии должны учитывать все ключевые характеристики, важные для успешной работы.  
неперегружение процесса поиска кандидатов и излишне сокращенного числа кандидатов.
6. При установлении критериев отбора должны быть соблюдены требования:  
1) *полнота*  
2) аккумулятивность  
3) два предыдущих верны
7. Как понимается качество умение работать с людьми  
1) Умение обеспечить контроль за исполнением, умение ориентироваться в сложной обстановке, умение разрешать конфликтные ситуации, владеть собой.  
2) *Умение работать с подчиненными, умение работать с руководителями разных организаций, умение создать сплоченный коллектив, умение подобрать, расставить и закрепить кадры*  
3) Способность подчинять личные интересы общественным, умение прислушиваться к критике, активно участвовать в общественной жизни, обладать уровнем политической грамотности.

**Тест к разделу №5 Технология управления профориентацией,  
адаптацией и обучением персонала**

1. О какой форме профориентационной работы идет речь: выбор из нескольких работников, имеющих одинаковую профессию, специальность, квалификацию, отвечающих одним и тем же требованиям, кандидата на должность

- 1) профессиональное обучение
- 2) *подбор*
- 3) профессиональный набор

2. О какой форме профориентационной работы идет речь: назначение, при котором место работы меняется в соответствии с принципом «нужному работнику – нужное место»

- 1) *ротация*
- 2) выдвижение
- 3) перевод

3. О чем идет речь: систему мер по профинформации, профконсультации, профотбору и профадаптации, которая помогает человеку выбирать профессию, наиболее соответствующую потребности общества и его личным способностям и особенностям.

- 1) Подбор специальности
- 2) Выбор учебного заведения
- 3) *Профессиональная ориентация*

4. Какие из представленных вариантов имеют отношение к целям адаптации

- 1) снижение степени озабоченности и неопределенности у новых работников
- 2) сокращение текучести кадров
- 3) *Оба имеют*

5. О каком типе обучения идет речь: обучение кадров в целях усовершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в связи с ростом требований к профессии или повышением в должности.

- 1) подготовка
- 2) *повышение квалификации*
- 3) переподготовка кадров

6. Знание это

- 1) *получение теоретических, методических, практических знаний, необходимых для выполнения определенной работы*
- 2) способность выполнять обязанности, закрепленные за работником на конкретном рабочем месте
- 3) высокая степень умения применять полученные знания на практике, предполагает такую меру освоения работы

7. К какому методу обучения персонала относятся следующие характерные особенности: общая информация, введение в специальность, адаптации, ознакомление обучающегося с новой рабочей обстановкой.

- 1) Производственная адаптация
- 2) Производственное знакомство
- 3) *Производственный инструктаж*

### **Тест к разделу №6 Управление деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением**

1. Какой вид карьеры означает, что работник может пройти все стадии развития последовательно в одной организации или разных, но в рамках одной профессии и одной специализации

- 1) *специализированная*
- 2) неспециализированная
- 3) карьера горизонтальная

2. Неспециализированная карьера широко развита в какой стране

- 1) Китай
- 2) США
- 3) *Япония*

3. Вид карьеры, с которой чаще всего связывает само понятие деловой карьеры

- 1) карьера горизонтальная
- 2) *карьеря вертикальная*
- 3) карьера ступенчатая

4. О каком этапе планирования деловой карьеры идет речь: В это период работник осваивает выбранную профессию, приобретает необходимые навыки, формирует свою квалификацию, происходит самоутверждение и появляется потребность к установлению независимости

- 1) *этап становления*
- 2) этап адаптации
- 3) этап продвижения

5. О какой группе персонала идет речь: это потенциально активная и подготовленная часть персонала организации, способная замещать вышестоящие должности, а также часть персонала, проходящая планомерную подготовку для занятия рабочих мест более высокой квалификации.

- 1) линейные руководители
- 2) заместители
- 3) *кадровый резерв*

6. В организациях РФ, как правило, отбор кандидатов в группу резерва кадров должен проводиться на конкурсной основе среди сотрудников какой возрастной группы

- 1) до 30 лет
- 2) до 35 лет
- 3) с 35 лет

7. Управляя карьерой в процессе работы, необходимо помнить следующие правила

- 1) Не теряйте времени на работу с неперспективным начальником
- 2) Никогда не живите прошлым
- 3) Познайте и оцените других людей, важных для вашей карьеры
- 4) Верны только 1 и 2
- 5) Верны 1, 2, 3 варианты

### **Тест к разделу №7 Оценка эффективности управления персоналом**

1. Какие виды текучести кадров бывают

- 1) ускоренная и замедленная
- 2) *активная и пассивная*
- 3) отраслевая и межотраслевая

2. Самовольный невыход работника на работу это

- 1) презентеизм
- 2) хедхантеизм
- 3) *абсентеизм*

3. В формуле единовременных затрат на совершенствование управления персоналом  $K_Y = K_{Y1} + K_{Y2} + K_{Y3} + K_{Y4}$ . Что такое  $K_{Y3}$

- 1) *сопутствующие капитальные вложения в производство, вызванные осуществлением мероприятий*
- 2) капитальные вложения в управление, связанные с отдыхом персонала
- 3) капитальные вложения в управление, связанные с социальными проектами

4. Какова формула предпроизводственных затрат

- 1)  $K_{Y1} = \sum_{i=1}^n (Z_i * M_i) * K_D * K_C + Z_P, ()$
- 2)  $K_{Y1} = \sum_{i=1}^n (Z_i * M_i) * K_D * K_C - Z_P,$
- 3)  $K_{Y1} = \sum_{i=1}^n (Z_i / M_i) * K_D * K_C + Z_P,$

5. Капитальные вложения в управление, связанные с внедрением мероприятий ( $K_{Y2}$ ), определяются по формуле

1)  $K_{Y2} = K_{T.C.Y.} - K_{T.M.H.} + K_{И} + K_{C.P.З.} + K_{П.К.} + K_{O.C.} + K_{B.}$ ,

2)  $K_{Y2} = K_{T.C.Y.} + K_{T.M.H.} + K_{И} + K_{C.P.З.} + K_{П.К.} - K_{O.C.} + K_{B.}$ ,

3)  $K_{Y2} = K_{T.C.Y.} + K_{T.M.H.} + K_{И} + K_{C.P.З.} + K_{П.К.} + K_{O.C.} - K_{B.}$ , ( )

6. В формуле  $K_{Y3} = K_{зд} + K_C + K_{об} + K_{И} + K_{OCH} + K_O - K_L$ , что такое  $K_{OCH}$

1) *капитальные вложения в технологическую оснастку и инструмент*

2) капитальные вложения в основное производство

3) капитальные вложения в основные фонды

7. Интегральный бюджетный эффект как

1) превышение доходов соответствующего бюджета над расходами

2) *сумма дисконтированных годовых бюджетных эффектов*

3) сумма интегральных годовых бюджетных эффектов

### **Тест к курсу управления персоналом (общий)**

1. Сущность коммерческой цели заключается в:

1) получение прибыли от реализации продукции или услуг заданного объема и требуемого уровня качества

2) *обеспечение реализации продукции и услуг, а также результатов научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок в заданные сроки*

3) обеспечение организации кадрами, их эффективного использования, профессионального и социального развития.

2. Оптимальность отношений интра- и инфраструктуры управления персоналом составляет:

1) 1:2

2) 1:3

3) 1:4

3. О каком термине идет речь: массовое привлечение на работу персонала в какую-либо организацию.

1) Наем на работу

2) Собеседование

3) *Набор кадров*

4. Что решает задачу: удовлетворение потребности сотрудника в оценке собственного труда и качественных характеристик.

1) *Деловая оценка персонала*

2) Найм персонала

- 3) Отбор персонала
  
5. Как понимается качество умение работать с людьми
  - 1) Умение обеспечить контроль за исполнением, умение ориентироваться в сложной обстановке, умение разрешать конфликтные ситуации, владеть собой.
  - 2) *Умение работать с подчиненными, умение работать с руководителями разных организаций, умение создать сплоченный коллектив, умение подобрать, расставить и закрепить кадры*
  - 3) Способность подчинять личные интересы общественным, умение прислушиваться к критике, активно участвовать в общественной жизни, обладать уровнем политической грамотности.
  
6. О какой концепции маркетинга персонала идет речь: это системный подход к самореализации личности, когда человек в условиях конкуренции должен определить свое положение в обществе за счет максимальной мобилизации энергии и инициативы, природных дарований и т.д
  - 1) *Концепция эгомаркетинга*
  - 2) Концепция внутриорганизационного маркетинга
  - 3) Концепция эмерджентности маркетинга
  
7. К внутренним текущим затратам на приобретение и использование персонала относятся:
  - 1) затраты на исследовательские и оперативные работы в области персонала-маркетинга
  - 2) *затраты на заработанную плату, разовые выплаты и т.д.*
  - 3) капитальные инвестиции на оборудование новых рабочих мест, на дополнительное строительство и оснащение объектов социальной инфраструктуры и т.д.
  
8. Какой вид карьеры означает, что работник может пройти все стадии развития последовательно в одной организации или разных , но в рамках одной профессии и одной специализации
  - 1) *специализированная*
  - 2) неспециализированная
  - 3) карьера горизонтальная
  
9. В какой стране широко развита неспециализированная карьера
  - 1) Китай
  - 2) *Япония*
  - 3) США

10. О каком этапе планирования деловой карьеры идет речь: В это период работник осваивает выбранную профессию, приобретает необходимые навыки, формирует свою квалификацию, происходит самоутверждение и появляется потребность к установлению независимости

- 1) этап становления
- 2) этап адаптации
- 3) этап продвижения

11. В организациях РФ, как правило, отбор кандидатов в группу резерва кадров должен проводиться на конкурсной основе среди сотрудников какой возрастной группы

- 1) до 30 лет
- 2) до 35 лет
- 3) с 35 лет

12. Самовольный невыход работника на работу это

- 1) презентеизм
- 2) хедхантеизм
- 3) абсентеизм

13. В формуле единовременных затрат на совершенствование управления персоналом  $K_Y = K_{Y1} + K_{Y2} + K_{Y3} + K_{Y4}$ . Что такое  $K_{Y3}$

- 1) капитальные вложения в управление, связанные с отдыхом персонала
- 2) *сопутствующие капитальные вложения в производство, вызванные осуществлением мероприятий*
- 3) капитальные вложения в управление, связанные с социальными проектами

14. Какова формула предпроизводственных затрат

$$1) K_{Y1} = \sum_{i=1}^n (Z_i * M_i) * K_D * K_C + Z_P, ()$$

$$2) K_{Y1} = \sum_{i=1}^n (Z_i * M_i) * K_D * K_C - Z_P,$$

$$3) K_{Y1} = \sum_{i=1}^n (Z_i / M_i) * K_D * K_C + Z_P,$$

15. Интегральный бюджетный эффект как

- 1) превышение доходов соответствующего бюджета над расходами
- 2) *сумма дисконтированных годовых бюджетных эффектов*
- 3) сумма интегральных годовых бюджетных эффектов

16. Какой концепции маркетинга не существует:

- 1) ценовая концепция
- 2) концепция человеческого ресурса

3) *концепция человеческого капитала*

17. К какой теории относится следующий постулат: трудящиеся стремятся быть полезными и значимыми, они испытывают желание быть интегрированными в общее дело и признанными как личности.

- 1) *теория человеческих отношений*
- 2) теория человеческих ресурсов
- 3) классическая

18. Какой из этих теоретиков является представителем теории человеческих ресурсов?

- 1) Ликарт
- 2) Блейк
- 3) *Маслоу*

19. Какая организационная структура свойственна организации с высоким уровнем диверсификации?

- 1) линейная
- 2) проектная
- 3) *дивизионная*

20. Какие из представленных вариантов имеют отношение к целям адаптации

- 1) снижение степени озабоченности и неопределенности у новых работников
- 2) сокращение текучести кадров
- 3) *Оба имеют*



## Тесты на тему: «Этика делового общения»

1. Этика – это наука о:
  - А. *отношениях, существующих между людьми, и об обязанностях, вытекающих из этих отношений;*
  - Б. эволюции природного мира;
  - В. закономерностях преломления световых лучей.
  
2. Этика, как составная часть философии возникла:
  - А. *в период капитализма;*
  - Б. в феодальный период;
  - В. в период рабовладельческого общества.
  
3. Этикет - это:
  - А. *установленный порядок поведения;*
  - Б. коллекционирование наклеек на спичечные коробки;
  - В. разновидность ограды палисадников.
  
4. Один из законов Мерфи гласит:
  - А. *"Если какая-нибудь неприятность может случиться, она случается";*
  - Б. «Неприятности случаются только у соседей»;
  - В. «Все неприятности случаются только на улице».
  
5. Если сразу после работы вам предстоит деловой ужин, то вечерний туалет следует одеть:
  - А. *прямо с утра, перед выходом на работу;*
  - Б. в обеденный перерыв;
  - В. вечером, непосредственно перед деловым ужином.
  
6. Суть принципа «не болтай лишнего» состоит в том, что:
  - А. *сотрудник обязан хранить секреты своей организации;*
  - Б. сотрудник фирмы во время работы не должен издавать звуков;
  - В. сотрудник фирмы во время работы не должен разговаривать по телефону.
  
7. Принцип "Говори и пиши хорошим языком" означает:
  - А. *необходимость каждому сотруднику фирмы полоскать полость рта раствором антисептика в начале рабочего дня;*
  - Б. что все произносимое и написанное сотрудником организации: письма, записки и т.д. - должны не только нести ясную и целенаправленную мысль, но и быть изложены хорошим языком;
  - В. необходимость написания писем и документов только на французском языке.

8. Черный галстук следует надевать:  
А. *только на официальный раут;*  
Б. только в знак траура;  
В. только на Новый год.
9. Какого цвета носки следует надеть мужчине на официальный деловой прием:  
А. белого;  
Б. красного;  
В. *серого или черного.*
10. В том случае, если деловой телефонный разговор прервался, то:  
А. перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор;  
Б. *перезвонить должен тот, кто сказал последнюю фразу в разговоре;*  
В. перезвонить собеседнику следует только через месяц.
11. Женщине на деловой прием следует:  
А. одеть как можно больше драгоценностей;  
Б. *одеть минимальное количество драгоценностей;*  
В. не одевать никаких драгоценностей.
12. Мужчине на официальный прием не следует одевать:  
А. *туфли;*  
Б. сандалии или сандалеты;  
В. ботинки.
13. Если Вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока:  
А. не пройдет тридцати минут;  
Б. пока не услышите 40-50 длинных гудков;  
В. *пока не услышите 4-6 длинных гудков.*
14. Как правило, не следует делать деловых звонков:  
А. *с 8 часов утра и после 11 часов вечера;*  
Б. с 9 до 10 часов утра;  
В. с 6 часов до 7 часов вечера.
15. Следует избегать деловых звонков по домашним номерам по следующим дням:  
А. понедельникам;  
Б. средам;  
В. *выходным и праздничным.*

16. Если телефонный звонок застал Вас во время важного разговора или совещания, то следует:
- А. прервать совещание и переговорить с собеседником;
  - Б. попросить собеседника оставить свой номер телефона и пообещать перезвонить ему позже;
  - В. не поднимать телефонную трубку.
17. Если у вас посетители, а вам необходимо позвонить:
- А. следует попросить у них прощения и сделать максимально короткий звонок;
  - Б. ни в коем случае не делать никаких телефонных звонков;
  - В. не обращать внимание на посетителей и сделать все необходимые звонки, независимо от их длительности.
18. У англичан считается дурным тоном:
- А. говорить о делах до обеда;
  - Б. говорить о делах после окончания рабочего дня;
  - В. говорить о делах по телефону.
19. В Германии у женщин в деловом костюме исключаются:
- А. юбки;
  - Б. брюки;
  - В. блузки.
20. В Италии, представляясь в деловой обстановке, принято называть:
- А. Только имя;
  - Б. Только фамилию;
  - В. Фамилию и имя.
21. В Италии при деловой встрече рукопожатием обмениваются:
- А. только мужчины;
  - Б. только женщины;
  - В. как женщины, так и мужчины.
22. Если хотите подчеркнуть своё уважение японским партнерам:
- А. вручайте им и принимайте у них предметы двумя руками;
  - Б. вручайте им и принимайте у них предметы одной рукой;
  - В. не вручайте им никаких предметов.
23. При знакомстве с японским деловым партнером необходимо:
- А. называть только его фамилию
  - Б. называть только его имя;

В. называть его полное имя и фамилию, к фамилии добавлять слово «сан».

24. Самая крупная ошибка при деловом общении со швейцарцами:  
А. сравнить их с немцами;  
Б. сравнить их с французами;  
В. сравнить их с итальянцами.
25. Партнеры какой национальности избегают деловых переговоров «один на один»:  
А. Немцы;  
Б. Японцы;  
В. Французы.
26. Партнеры какой национальности при сделках любят поторговаться:  
А. Американцы;  
Б. Французы;  
В. Поляки.
27. Партнеры какой национальности при заключении сделок обычно напористы и агрессивны:  
А. Венгры;  
Б. Японцы;  
В. Американцы.
28. Если обстоятельства не позволяют в какой-либо день явиться на работу вовремя, следует:  
А. позвонить в офис и предупредить своего начальника;  
Б. не волноваться и не беспокоиться, на следующий день объяснить начальнику свое опоздание;  
В. уведомить сослуживцев по почте.

### **Тест к лабораторной работе « Управление конфликтами»**

#### **1. КОНФЛИКТ это:**

- (А) отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.  
Б) согласие между двумя или более сторонами.  
В) нет правильного ответа.

#### **2. С чем люди ассоциируют КОНФЛИКТ?**

- А) пониманием, умением уступать и находить компромисс.
- (Б) агрессией, угрозами, спорами, враждебностью.*
- В) настаивание на своей точки зрения и цели.

3. Авторы, принадлежащие к какой школе, рассматривали конфликт как признак неэффективной деятельности организации и плохого управления?

- А) к школе научного управления.
- (Б) к школе «человеческих отношений».*
- В) административной школе.

4. В чем заключается современная точка зрения о КОНФЛИКТЕ?

А) в том, что хорошие взаимоотношения в организации могут предотвратить возникновение конфликта.

Б) в том, что конфликт - явление всегда нежелательное, что его необходимо избегать.

*(В) в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже может быть и желательны.*

5. Что помогает выявить КОНФЛИКТ?

- А) умение человека спорить.
- (Б) большее число альтернатив или проблем.*
- В) скрытые способности.

6. КОНФЛИКТ может быть?

- А) дисфункциональным.
- Б) функциональным.
- (В) и тем и другим.*

7. Чтобы управлять конфликтом, необходимо:

- (А) понимать причины возникновения конфликтной ситуации.*
- Б) снизить групповое сотрудничество и эффективность организации.
- В) повысить эффективность организации.

8. Сколько выделяется типов КОНФЛИКТОВ с точки зрения причин конфликтной ситуации?

- (А) три.
- Б) два.
- В) около пяти.

9. Как можно назвать ситуация, в которой участвующие стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем?

- А) межличностный конфликт.
- (Б) конфликт целей.
- В) чувственный конфликт.

10. Какой тип конфликта не соответствует данному определению, хотя его потенциальные дисфункциональные последствия аналогичны последствиям других типов конфликта?

- (А) внутриличностный конфликт.
- Б) внутренний конфликт.
- В) межличностный конфликт.

11. Как называется конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы?

- А) конфликт целей.
- Б) чувственный конфликт.
- (В) ролевой конфликт.

12. Как называется конфликт, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей?

- (А) чувственный конфликт.
- Б) ролевой конфликт.
- В) внутриличностный конфликт.

13. Сколько можно выделить уровней конфликтов?

- А) около шести.
- Б) четыре.
- (В) пять.

14. Какой из перечисленных уровней конфликтов в организации не относится к выделенным?

- А) внутри личности.
- Б) между личностями.
- В) между группами.
- Г) *между личностью и организацией.*

15. Источниками конфликта могут быть:

- А) дефицит ресурсов и неодинаковый вклад в дело.
- Б) ортодоксальность управления и недостаток самостоятельности.
- В) *все перечисленное.*

16. Пути разрешения конфликтов могут быть:

- А) *все ответы верны.*
- Б) сила, власть и убеждение.
- В) сотрудничество.
- Г) компромисс, уход от конфликта, привлечение третьей силы.

17. Что не относится к стратегиям поведения в конфликте?

- А) борьба.
- Б) сотрудничество и решение проблемы.
- В) *согласиться с мнением большинства и принять их условия.*

18. Какие методы используют для разрешения организационных конфликтов?

- А) *структурные методы управления конфликтом.*
- Б) общие методы решения конфликтов.
- В) нет правильного ответа.

19. Сколько можно выделить типов КОНФЛИКТОВ?

- А) *десять.*
- Б) три.
- В) пять.

20. Конфликт между личностью и группой может возникнуть, если:

- А) *эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.*
- Б) личность займет позицию группы.
- В) эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции организации.

21. Организации состоят из:

А) формальных групп.

Б) неформальных групп.

*(В) формальных и неформальных групп.*

22. Классификация конфликтов зависит от ряда факторов:

А) способа их разрешения, природы возникновения.

Б) последствий для участников, степени выраженности, количества участников.

*(В) все ответы верны.*

23. Антагонистические конфликты это?

*(А) конфликты, которые представляют собой разрешения противоречия в виде разрушения структур всех конфликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте.*

Б) конфликты, которые допускают несколько вариантов их разрешения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия.

В) конфликт, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей.

24. Компромиссные конфликты это?

А) конфликты, которые представляют собой разрешения противоречия в виде разрушения структур всех конфликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте.

*(Б) конфликты, которые допускают несколько вариантов их разрешения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия.*

В) конфликт, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей.

25. Вертикальные конфликты предполагают:

А) оба ответа верны.

Б) взаимодействие равных по объему располагаемой власти или иерархическому уровню субъектов.

(В) распределение власти по вертикали сверху вниз, что и определяет разные стартовые условия участников конфликта.

26. Горизонтальные конфликты предполагают:

А) оба ответа верны.

*(Б) взаимодействие равных по объему располагаемой власти или иерархическому уровню субъектов.*

В) распределение власти по вертикали сверху вниз, что и определяет разные стартовые условия участников конфликта.

27. Открытые конфликты:

*(А) характеризуются явно выраженным столкновением оппонентов: ссоры, споры, военные столкновения.*

Б) распределение власти по вертикали сверху вниз, что и определяет разные стартовые условия участников конфликта.

В) характеризуются отсутствием внешних агрессивных действий между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

28. Скрытые конфликты:

А) характеризуются явно выраженным столкновением оппонентов: ссоры, споры, военные столкновения.

*(Б) характеризуются отсутствием внешних агрессивных действий между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.*

В) взаимодействие равных по объему располагаемой власти или иерархическому уровню субъектов.

29. Сколько в среднем составляют, наиболее распространены конфликты от всех остальных?

А) 95%.

Б) 85-90-%

*(В) 70-80-%*

30. Координационные и интеграционные механизмы это?

*(А) метод, который основывается на правильном использовании формальной структуры организации, в частности, иерархии и принципа единства распорядительства.*

Б) один из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональный конфликт.

В) метод установления целей, которые являются общими для всех работников.

31. Система вознаграждений (материальных и нематериальных) может:

А) способствовать возникновению конфликтов.

Б) уменьшать возможность возникновения конфликтов.

*(В) способствовать возникновению конфликтов и уменьшать возможность их возникновения.*

32. Система вознаграждений должна быть организована так, чтобы:

*(А) поощрять тех работников, действия которых способствуют осуществлению общеорганизационных целей, стараются подойти к решению проблем комплексно.*

Б) поощрять работников, добивающихся решения узких проблем за счет других отделов и подразделений.

В) поощрять всех работников.

33. Стресс это?

А) отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

*(Б) адаптивная реакция, опосредованная индивидуальными различиями и/или психологическими процессами.*

В) возможность человека проявить себя.

34. Стресс это ответная реакция человека на:

А) сложную ситуацию.

Б) проблему.

*(В) любое внешнее воздействие, ситуацию или событие.*

35. Стресс на рабочем месте может быть вызван:

А) высоким уровнем требований над процессом труда.  
*(Б) высоким уровнем требований и низким уровнем контроля над процессом труда.*

В) низким уровнем контроля над процессом труда.

36. Стресс охватывает:

*(А) эмоциональную, психологическую и физическую сферу человека.*

Б) только эмоциональную сферу человека.

В) только эмоциональную и физическую сферу человека.

37. Стресс - это результат взаимодействия:

А) двух людей.

Б) человека и группы.

*(В) человека и внешней среды.*

38. Назовите причины вызывающие стресс?

А) невозможность самореализации, слишком быстрый ритм жизни и потеря дорогих людей.

Б) моральное и физическое одиночество, завышенные требования к себе и окружающим.

*(В) все перечисленные и многие другие причины.*

39. Какие выделяют методы управления стрессом?

*(А) организационные и индивидуальные методы.*

Б) структурные методы.

В) индивидуальные методы.

40. К индивидуальным методам относят:

А) психологический метод.

Б) физиологический метод.

*(В) психологический и физиологический методы.*

Тест к лабораторной работе «Мотивация»

**1. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?**

(A) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе

(B) сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения

*(C) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения*

(D) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы

**2. . Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?**

*(A) успех*

(B) деньги

(C) свобода

(D) безопасность

**3. Почему методы прямого принуждения и страха наказания постепенно вытесняются методами социального принуждения?**

(A) стало невыгодно держать большой штат сотрудников

(B) трудно подготовить менеджера, способного эффективно их использовать

(C) рабочее движение добилось определенной защищенности рабочих от прямого принуждения

*(D) механизм принуждения перестал обеспечивать развитие производства*

**4. Ступени мотивации по Маслоу - это**

(A) потребность развития и признания

*(B) потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности*

(C) социальная потребность и потребность в защищенности

(D) основные потребности

**5. Каким образом влияние через страх можно использовать в отношении квалифицированных работников?**

(A) запугивания снижением зарплаты

(B) угрозой увольнения

(C) угрозой понижения в должности

**(D) запугивая возможность ущемления самолюбия**

**6. Что такое «побуждение»?**

(A) условия, в которых человек вынужден осуществлять конкретную деятельность

**(B) ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность и сконцентрированное на достижение цели (желание сделать что-либо)**

(C) принуждение кого-либо к определенной деятельности

(D) создание заинтересованности кого-либо к конкретной деятельности

**7. Какая из перечисленных теорий мотивации не относится к содержательным теориям:**

(A) теория Абрахама Маслоу

**(B) модель Портера Лоулера**

(C) теория Фредерика Герцберга

(D) теория Макклеланда

**8. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации это:**

(A) организация

(B) действие

(C) координация

**(D) мотивация**

**9. Выполнение работы по принуждению или через экономические стимулы это:**

(A) мотивация по статусу

**(B) внешняя мотивация**

(C) мотивация по результату

(D) внутренняя мотивация

**10. К мотивам трудовой деятельности НЕ относятся мотивы...**

- безопасности
- подчинения
- приобретения
- *сопротивления*

**11. Функцией подсистемы мотивации и стимулирования персоналом является...**

- анализ сложившейся оргструктуры управления
- управление занятостью персонала
- разработка кадровой политики организации
- *нормирование и тарификация трудового процесса*

### **Тест к лабораторной работе «Философия управления персоналом зарубежных стран»**

1. Чему подтверждено китайское управление

- 1) *традициям*
- 2) моде
- 3) авантюрам

1. На скольких принципах строится китайская традиция управления

- 1) 11
- 2) 12
- 3) 13

2. Что преобладает в китайском обществе

- 1) *коллективизм*
- 2) индивидуализм

- 3) равнодушие ко всему
3. Характерной чертой в китайских компаниях является
- 1) Либерализм
  - 2) Импортозамещение
  - 3) Протекционизм
4. Из скольких частей состоит зарплата китайского работника
- 1) 2
  - 2) 3
  - 3) 4
5. Одной из проблем современного Китая является дефицит
- 1) рабочих
  - 2) *высококвалифицированных работников*
  - 3) крестьян
6. Подход к бизнесу в Китае в отличие от России
- 1) революционный
  - 2) *эволюционный*
  - 3) агностический
- 9 Где сидит заместитель относительно руководителя на совещаниях
- 1) справа
  - 2) напротив
  - 3) *слева*
10. Что преобладает в китайском обществе
- 1) *коллективизм*
  - 2) индивидуализм
  - 3) равнодушие ко всем
11. Что свойственно для японского менеджмента
- 1) мобильность на рынке
  - 2) *пожизненный найм*
  - 3) предпринимательство
12. Что свойственно для японского менеджмента
- 1) *мобильность на рынке*
  - 2) пожизненный найм
  - 3) предпринимательство

13. Какова разница в зарплатах неквалифицированного рабочего и президента в США

- 1) 8:1
- 2) 12:1
- 3) 14:1

14. На копировании из какой страны базировалась система управления в США

- 1) Германия
- 2) *Великобритания*
- 3) Франция

15. Чаще всего в США используется система оплаты

- 1) *Почасовая*
- 2) Сдельная
- 3) Аккордная

16. Неформальная организация контроля свойственна для

- 1) *Японии*
- 2) США
- 3) Китая

17. На каких предприятиях впервые появились кружки качества

- 1) *Кобэ сэйко*
- 2) Митсубиси
- 3) Сони

18. Где большое внимание уделяет корпоративному духу( гимн, девиз, форма)

- 1) Китай
- 2) *Япония*
- 3) США

19. У кого японцы переняли современные методы управления

- 1) Китайцы
- 2) Немцы
- 3) *Американцы*

20. Для какой из стран свойственен индивидуализм

- 1) Япония
- 2) США
- 3) Китай