

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет среднего профессионального образования

ПРИЛОЖЕНИЕ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 12 МЕНЕДЖМЕНТ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: ОП. 12 МЕНЕДЖМЕНТ

Специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

РАЗРАБОТЧИК: Шилова Е.Г.

Оренбург, 2022 г.

Содержание

1.1 ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты..	5
1.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.2.1. Текущий контроль успеваемости.	5
2.1. ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.	9
2.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	9
2.2.1. Текущий контроль успеваемости.	9
3.1. ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	11
3.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	11
3.2.1. Текущий контроль успеваемости.	11
4.1 ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	12
4.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	12
4.2.1. Текущий контроль успеваемости.	12
5.1 ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	16

5.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	16
5.2.1. Текущий контроль успеваемости.	16
6.1 ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	18
6.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	18
6.2.1. Текущий контроль успеваемости.	18
7.1 ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	22
7.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	22
7.2.1. Текущий контроль успеваемости.	22
8.1 ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	24
8.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	24
8.2.1. Текущий контроль успеваемости.	24
9.1 ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.	29
9.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	29
9.2.1. Текущий контроль успеваемости.	29
10.1 ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.....	33

10.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	33
10.2.1. Текущий контроль успеваемости.	33
11.1 ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению..	37
11.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена.....	37
11.2.1. Текущий контроль успеваемости.	37
12. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний и умений.....	40
12.1. Рубежный контроль.....	40
12.1.1. Рубежный контроль 5 недель.....	40
12.1.2. Рубежный контроль 9 недель.....	40
12.1.3. Рубежный контроль 13 недель.....	40

1.1 ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

1.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

1.2.1. Текущий контроль успеваемости.

1.2.1.1. Тема 3.3. Деловое общение

Таблица 1– Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Иметь практический опыт владения основными приемами и стилями делового общения.	Применение приемов делового общения	Адекватность изложения	Деловая игра	1.2.1.1.2
Знать принципы делового общения в коллективе	Изложение и перечисление основных теорий	полнота и точность объяснения	Работа со схемой Самостоятельная работа	1.2.1.1.1 1.2.1.1.3
Уметь применять приемы делового общения в профессиональной деятельности	Применение приемов делового общения	Адекватность изложения	Деловая игра	1.2.1.1.2

6.2.1.2.1 Работа со схемой

Задание.

Выстройте схему делового общения менеджера для следующей ситуации: (можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный).

6.2.1.1.2 Деловая игра «Золотые орехи»

Роль №1 Золотые орехи Фирма «Пилл»

История

Вы работаете в новой фармацевтической фирме «Пилл», возникшей несколько лет назад на «пустом месте». Все сотрудники Вашей фирмы до этого составляли костяк одной из второстепенных лабораторий ВНИИ «Химзащита» – крупного НИИ, принадлежавшего Министерству обороны. Ваша бывшая лаборатория занималась во ВНИИ «Химзащита» сугубо гражданскими разработками, которым дирекция не придавала особого значения, т.к. бюджет финансировал работу лишь «основных» лабораторий, а Вы работали по договорам с фармацевтическими предприятиями. Часть Ваших перспективных разработок пылилась на полках – Вы не могли доказать руководству, что делаете нужное дело... Трансформация экономики создала условия для частной предпринимательской деятельности. Вся «команда» ушла из ВНИИ и создала частную фирму ООО «Пилл». Самому «старому» сотруднику, Вашему директору, всего 35 лет. Личных сбережений сотрудников ООО хватило на уставный фонд, получение соответствующей лицензии и аренду помещения. Старые наработки удалось успешно внедрить на крупном фармацевтическом предприятии, а на вырученные средства приобрести специальное оборудование, необходимое для новых исследований и разработок. Не так давно Ваша фирма разработала новый уникальный препарат X для лечения болезни Дипса. Эта коварная болезнь возникает в период беременности и приводит к смерти новорожденного через 2 недели после родов. Своевременное (24 часа после родов) введение препарата X обеспечивает полное излечение новорожденных. Более того, вакцинация беременных надежно защищает плод от возможности приобретения болезни Дипса. Это пионерское изобретение – ни в одной другой стране мира нет ничего подобного препарату X. Минздрав не только признал авторство Вашей фирмы, но и рекомендовал препарат X к производству, выдав на него все необходимые разрешительные документы.

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Минздрава. В стране началась эпидемия болезни Дипса. Первые 500 новорожденных с явными признаками этого заболевания госпитализированы в одной из столичных больниц. Ожидается, что в ближайшие 2 недели число заболевших детей и беременных достигнет 7 – 8 тысяч человек. Будущие мамы – в панике... Будущие папы, среди которых немало крупных бизнесменов и известных политиков – тоже. «Заграница» помочь тоже не в состоянии. У них там тоже начинается эпидемия, но нет никакого адекватного лекарства. Продолжение человеческого рода в опасности!

Ваша технология и оборудование позволяют выработать достаточное количество препарата X за 7 дней. Главная проблема – сырье. Препарат X изготавливается из ядра так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует единственная реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг. орехов куплены местной фирмой «Горный продукт» и находятся на складе этой фирмы. Этого количества достаточно для ликвидации эпидемии и вакцинации всех беременных. Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сообщают, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов.... ВНИИ «Химзащита»! Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только все оптом, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. рублей. В Вашем распоряжении всего-то и есть эти 20 млн. рублей. Это все, что есть на счету фирмы (19 млн.) и лично у сотрудников (1 млн.). Вам неоткуда ждать финансовой поддержки: оборудование Вашей фирмы настолько специфично, что абсолютно неликвидно; Минздрав не сможет «выбить» деньги раньше, чем через три недели. Зарубежные фонды помощи просят представить им подробный проект, который их комиссия рассмотрит через месяц, при условии передачи авторских прав международному фармацевтическому консорциуму. Российские банки потребовали предоставить подробный бизнес-план с учетом какого-то дисконтирования... Днем становится еще хуже. Минобороны «приглашает» Вас на переговоры с ВНИИ «Химзащита»! С этой организацией у Вас отношения «ниже среднего». Во время ухода Вашей «команды» из «Химзащиты» их генеральный директор обещал оторвать всем руки и ноги, когда все образуется и Вы приползете к нему на коленях.... Этот «генерал» сохранил свой пост и судится с Вашей фирмой по поводу авторства на два изобретения. За ним стоит само Министерство обороны со всем своим бюджетом... Если Вы сумеете купить орехи, изготовить препарат X и ликвидировать эпидемию, то Ваша фирма и ее разработки станут известны во всем мире. Вы сможете получить грант ООН (2 млн. долларов). Кроме того, крупнейшая фармацевтическая фирма Германии поручит Вам разработку серии новых препаратов. Это означает успех – как коммерческий, так и научный.

Задача: Достигнуть соглашения в ВНИИ «Химзащита» на удовлетворяющих Вас условиях.

Роль № 2 Золотые орехи ВНИИ «Химзащита»

История

Ваш ВНИИ «Химзащита» – крупнейший НИИ, принадлежащий Минобороны. Институт создан еще в начале века и специализировался на разработке боевых химических веществ и средствах защиты от них. История ВНИИ связана с именами известных отечественных ученых-химиков, среди которых многие являлись лауреатами высших государственных премий и наград. В самом начале 80-х, в соответствии с веяниями времени Вам пришлось создать открытую лабораторию, которая

занималась сугубо гражданскими разработками в области фармацевтики. Чтобы не отвлекать больших ученых от серьезных дел, Вы набрали в эту лабораторию свежих выпускников вузов, поставив во главе лаборатории молоденького кандидата химических наук, которого Вы пригласили на должность из периферийного НИИ. Для работы Вы выделили новой лаборатории полуподвальное помещение, предоставили кое-какое оборудование и утвердили их план работ. На первых порах лаборатория получала бюджетное финансирование, а потом стала работать по хозяйственным договорам с фармацевтическими заводами. Эти работы Министерством обороны «не зачитывались», но были полезны для ВНИИ, когда нужно было рапортовать о конверсии... Внезапно эти молодые выскочки разом подали заявления об уходе по собственному желанию. Они, видите ли, захотели заняться бизнесом! У них, видите ли, есть собственные идеи, они хотят самореализоваться! После всего, что Вы для них сделали! Даже завлаб, которого Вы вытащили из провинции! Сделал себе фирму «Пилл»! Удержать их законным путем было невозможно. Пришлось их уволить, предварительно изъяв все их материалы и отчеты и заставив сдать по описи все оборудование, реактивы – все, вплоть до скрепок!

В последние годы ВНИИ живет тяжело. Минобороны делает все меньше заказов, да и за выполненные работы выплаты задерживает по году – полтора. И министры все время меняются. Только найдешь к новому министру дорогу, а его уж нет...

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Министерства обороны с сообщением о чрезвычайной ситуации, сложившейся в районе сибирского города Осиноборск-25. Там находится крупнейший в стране могильник боевых отравляющих веществ (ОВ) со времен II мировой войны. За прошедшие годы, могильник, рассчитанный на срок хранения ОВ в течение 10 лет, пришел в полную негодность. В его недрах начались неуправляемые химические реакции, которые неминуемо приведут к выбросу ОВ в атмосферу уже через 2 недели. Погибнут не только все 50 тыс. жителей Осиноборска-25. Возможно поражение близлежащих населенных пунктов с общей численностью жителей более 3 млн. человек. Эвакуировать невозможно даже всех жителей Осиноборска-25, куда нет даже железной дороги. Лучше не думать о реакции населения и мировой общественности... Единственным решением является применение реактива Y, который, будучи введенным в могильник, способен полностью нейтрализовать ОВ. Этот реактив разработан ВНИИ «Химзащита» еще в 1950 году. Опытные партии реактива успешно прошли испытания в 1951 году, однако запасы не были сделаны, т.к. реактив Y стабилен только в течение 3 недель. К счастью, установка для производства реактива сохранилась на складе в целости. Оказалось, что ее оператор, хотя и пенсионер, может запустить ее и обеспечить выпуск реактива за семь дней. Не хватает только сырья... Реактив Y изготавливается из скорлупы так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует только одна реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг орехов уже куплены местной фирмой «Горный продукт» и находится на

складе фирмы. Этого количества достаточно для производства необходимого количества реактива Y. Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сказали, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов... этим молодцам из фирмы «Пилл»! Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только оптом, тому, кто больше заплатит, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. руб. В Вашем распоряжении и есть как раз 20 млн. руб. Это все, что есть на счету ВНИИ, причем 19 млн. – деньги на зарплату, которые удалось наконец получить сразу за два предшествующих года. Минобороны не поможет, т.к. может получить дополнительные финансы только после обсуждения в Думе; банки слишком хорошо знают финансовое положение ВНИИ; к международной помощи нельзя обратиться, т.к. существование могильника ОВ всегда отрицалось. Минобороны согласилось только организовать Вашу встречу с фирмой «Пилл». Вы сами им не можете позвонить – Ваша фирма судится с ними по поводу авторства на два изобретения. На переговорах будет их «президент»! Интересно, какой марки у него «Мерседес»? У них там денег куры не клюют, ведь таблетки от головной боли, которые они разработали, продаются в каждой аптеке... Если Вам удастся купить орехи, изготовить реактив Y и ликвидировать приближающуюся катастрофу в Осиновоборске-25, то Ваш институт станет головным в системе нового Министерства по чрезвычайным ситуациям. Это означает стабильное высокое финансирование на долгие годы. Ваш статус генерального директора повысится. Можно также рассчитывать (наконец то!) стать действительным членом РАН.

Задача: Достичь соглашения с фирмой «Пилл» на устраивающих Вас условиях.

2.1 ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.

2.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

2.2.1. Текущий контроль успеваемости.

2.2.1.1. Тема. 2.2. Организация и типы организационных структур

Таблица 2– Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для

				оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Иметь практический опыт построения организационной структуры управления	Сопоставление основных виды организационных структур	полнота и точность объяснения	Творческое задание. Решение ситуационных задач	2.2.1.1.3 2.2.1.1.4
Знать особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности	Сопоставление основных виды организационных структур	полнота и точность объяснения	Обсуждение вопросов Собеседование	2.2.1.1.1 2.2.1.1.2
Уметь направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей	Описание и оценка организационной структуры предприятия	Обоснованность и аргументированность изложения	Творческое задание. Решение ситуационных задач	2.2.1.1.3 2.2.1.1.4

2.2.1.1.1 Обсуждение вопросов

1. Что понимается под организационной структурой управления?
2. Назовите характерные признаки линейной структуры управления.
3. Каковы особенности функциональной структуры управления?
4. В чем состоят преимущества линейно-функциональной структуры управления?
5. Что представляет собой дивизиональная структура управления?

6. Что такое проектная структура управления?
 7. Назовите особенности матричной структуры управления.
 8. Назовите основные преимущества и недостатки различных структур управления.
 9. Из каких этапов состоит процесс проектирования структур управления?
 10. Назовите принципы построения структур управления.
- 1.2.1.1.2. Собеседование по вопросам: Характеристика основных видов организационных структур.
- 1.2.1.1.3 Творческое задание.
Достоинства и недостатки различных организационных структур (представить информацию в виде таблицы).

1.2.1.1.4 Решение ситуационных задач

Здание № 1.

Постройте организационную структуру из следующих элементов:

1. Начальник металлургического цеха.
2. Начальник литейного цеха.
3. Мастер бригады.
4. Мастер участка.
5. Литейщики.
6. Директор завода.
7. Сталевары.

Задание № 2.

Постройте организационную структуру из следующих элементов:

1. Начальник комплектующего цеха.
2. Директор завода.
3. Начальник погрузочного цеха.
4. Заведующий сортировки.
5. Заведующий погрузки.
6. Комплектовщики.
7. Водители.

Задание № 3.

Опишите достоинства и недостатки представленных организационных структур.

Задание № 4.

Составьте свою линейную и функциональную организационную структуру на примере любого реально существующего предприятия г. Оренбурга.

3.1 ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

3.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

3.2.1. Текущий контроль успеваемости.

3.2.1.1. Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития

Таблица 3– Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать особенности современного менеджмента;	Изложение и перечисление основных этапов развития менеджмента	полнота и точность объяснения	Дискуссия	3.2.1.1.1
Уметь принимать решения по организации выполнения организационных	Систематизирование и аргументирование информации	Соответствие содержанию и правилам	доклад	3.2.1.1.2

задач, стоящих перед структурным подразделением; - оперировать основными категориями и понятиями менеджмента.				
--	--	--	--	--

3.2.1.1.1. Дискуссия.

Менеджмент - это искусство. Менеджмент - это наука. Какое утверждение ближе к истине?

3.2.1.1.2. тема доклада «Основные функции менеджмента в рыночной экономике»

4.1 ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

4.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

4.2.1. Текущий контроль успеваемости.

4.2.1.1. Тема 1.2. Функции и принципы менеджмента

Таблица 4 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать функции,	Изложение и	полнота и	Обсуждение	4.2.1.2.1

<p>виды и психологию менеджмента; - принципы делового общения в коллективе; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций.</p>	<p>перечисление основных этапов развития менеджмента</p>	<p>точность объяснения</p>		
<p>Уметь принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; - оперировать основными категориями и понятиями менеджмента.</p>	<p>Систематизирование и аргументирование информации</p>	<p>Соответствие содержанию и правилам</p>	<p>Решение ситуационной задачи</p>	<p>4.2.1.2.2</p>

4.2.1.2.1 Обсуждение вопросов:

1. Что характеризует миссия организации?
2. Какую роль играет определение целей организации?
3. Какая связь существует между миссией и общей целью организации?
4. В чем состоит отличие цели от задачи?
5. Для чего составляется дерево целей?
6. Дайте определение понятия функции управления.
7. Дайте характеристику функции планирования.
8. Каково содержание функции организации?
9. В чем суть функции мотивации?
10. Раскройте содержание функции контроля.
11. Каково назначение функции координации?
12. Назовите принципы менеджмента.
13. В чем суть предпринимательского управления?
14. Назовите требования предпринимательского управления.

4.2.1.2.2 Решение ситуационной задачи

Кейс

Российское предприятие ОАО «Ремонтный завод “Энергомеханика”» с численностью персонала около семисот человек расположено в европейской части России, но большую часть работы выполняет выездными ремонтными бригадами по всей территории страны.

Заказчиками завода, в основном, являются крупные российские и зарубежные предприятия: металлургические заводы, электростанции, нефтедобывающие и нефтеперерабатывающие производства, т. е. предприятия с непрерывным производственным циклом. Завод специализируется на выполнении работ для различного механического и энергетического оборудования большой мощности (подъемные механизмы, котлы, турбины, трансформаторы, электродвигатели, генераторы и т. п.).

Исторически завод выполнял текущие, средние и капитальные ремонты оборудования (планово-предупредительные и в значительно меньшей степени аварийные). Завод имеет подготовленный персонал и уникальные технологии, позволяющие

проводить непосредственно у заказчиков некоторые особенно сложные виды работ, которые обычно производятся только на заводах-поставщиках оборудования. Это было и остается главным конкурентным преимуществом завода.

После распада СССР и разрыва старых хозяйственных связей завод долгое время жил за счет старых контактов с предприятиями России и бывших союзных республик. При этом большая часть работ, выполняемых для российских предприятий, оплачивается внеденежными способами – бартером и взаимными зачетами. Известность торговой марки позволяла до последнего времени не предпринимать существенных усилий для привлечения заказчиков, число которых, однако, медленно, но неуклонно снижалось. По мнению руководителей завода, главные проблемы завода были вызваны внешними причинами (общеекономическими трудностями).

Неожиданная для руководства завода активизация иностранных конкурентов привела к оттоку заказчиков и резкому ухудшению положения завода, что послужило толчком к началу работ по переосмыслению деятельности завода. Были привлечены новые руководители и специалисты, которые начали с разработки новой организационной структуры, соответствующей новым условиям деятельности. При этом стало ясно, что сначала необходимо разработать стратегию предприятия.

При осуществлении стратегического планирования была сформулирована миссия завода и следующие стратегии: увеличить объем сбыта, причем инвестиции за счет внутренних резервов осуществлять в развитие службы сбыта. Главное внимание решено было уделить повышению качеству работ и «железному» соблюдению сроков, причем планируется также сократить сроки оформления и выполнения договоров. При этом, не оставляя работы с традиционными заказчиками, уделять больше внимания привлечению заказчиков из нетрадиционных отраслей, готовых платить деньгами, а не бартером, а также расширить круг заказчиков, активизировав усилия по поиску заказчиков из стран «дальнего зарубежья» (Польша, Чехия, Болгария и т. д.). Для повышения привлекательности завода для заказчиков планируется наряду с выполнением ремонтных работ предлагать проведение обслуживания оборудования, включающее в себя техническую диагностику, мониторинг работы отремонтированного оборудования, поставку запчастей и другое.

Также было принято решение сконцентрировать усилия на продвижении основной продукции завода – оперативном выполнении сложных видов ремонта непосредственно у заказчика. Все другие виды деятельности, которые были начаты для того, чтобы загрузить производство (выпуск оснастки «про запас», помол муки, производство пиломатериалов и другие) подвергаются проверке и лишаются поддержки кадровыми и финансовыми ресурсами в случае несоответствия миссии завода.

Вопросы для обсуждения

1. Как можно сформулировать миссию завода с точки зрения потребности, удовлетворяемой с помощью продукции, которую он выпускает?

2. На основании представленных в примере сведений определите виды стратегий, которые применяет предприятие. Как они формулируются?

5.1 ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

5.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

5.2.1. Текущий контроль успеваемости.

5.2.1.1. Тема. 2.3. Процесс принятия и реализации управленческих решений

Таблица 5 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций	Изложение основных стадий принятия и реализации управленческих решений	полнота и точность объяснения	Собеседование	5.2.1.1.1
Уметь принимать	Систематизирование	Обоснованность и	Творческое задание	5.2.1.1.2

решения по информации организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; - оперировать основными категориями и понятиями менеджмента.		результативность	Разбор конкретной ситуации	5.2.1.1.3
---	--	------------------	----------------------------	-----------

5.2.1.1.1. Собеседование - Перечислите основные стадии процесса принятия управленческих решений

- Сформулируйте методику принятия решений

5.2.1.1.2. Творческое задание. Смоделируйте процесс принятия решения

5.2.1.1.3. Разбор конкретной ситуации по определению миссии и цели организации.

Кейс

Российское предприятие ОАО «Ремонтный завод “Энергомеханика”» с численностью персонала около семисот человек расположено в европейской части России, но большую часть работы выполняет выездными ремонтными бригадами по всей территории страны.

Заказчиками завода, в основном, являются крупные российские и зарубежные предприятия: металлургические заводы, электростанции, нефтедобывающие и нефтеперерабатывающие производства, т. е. предприятия с непрерывным производственным циклом. Завод специализируется на выполнении работ для различного механического и энергетического оборудования большой мощности (подъемные механизмы, котлы, турбины, трансформаторы, электродвигатели, генераторы и т. п.).

Исторически завод выполнял текущие, средние и капитальные ремонты оборудования (планово-предупредительные и в значительно меньшей степени аварийные). Завод имеет подготовленный персонал и уникальные технологии, позволяющие проводить непосредственно у заказчиков некоторые особенно сложные виды работ, которые обычно производятся только на заводах-поставщиках оборудования. Это было и остается главным конкурентным преимуществом завода.

После распада СССР и разрыва старых хозяйственных связей завод долгое время жил за счет старых контактов с предприятиями России и бывших союзных республик. При этом большая часть работ, выполняемых для российских предприятий, оплачивается внеденежными способами – бартером и взаимными зачетами. Известность торговой марки позволяла до последнего времени не предпринимать существенных усилий для привлечения заказчиков, число которых, однако, медленно, но неуклонно снижалось. По мнению руководителей завода, главные проблемы завода были вызваны внешними причинами (общеэкономическими трудностями).

Неожиданная для руководства завода активизация иностранных конкурентов привела к оттоку заказчиков и резкому ухудшению положения завода, что послужило толчком к началу работ по переосмыслению деятельности завода. Были привлечены новые руководители и специалисты, которые начали с разработки новой организационной структуры, соответствующей новым условиям деятельности. При этом стало ясно, что сначала необходимо разработать стратегию предприятия.

При осуществлении стратегического планирования была сформулирована миссия завода и следующие стратегии: увеличить объем сбыта, причем инвестиции за счет внутренних резервов осуществлять в развитие службы сбыта. Главное внимание решено было уделить повышению качеству работ и «железному» соблюдению сроков, причем планируется также сократить сроки оформления и выполнения договоров. При этом, не оставляя работы с традиционными заказчиками, уделять больше внимания привлечению заказчиков из нетрадиционных отраслей, готовых платить деньгами, а не бартером, а также расширить круг заказчиков, активизировав усилия по поиску заказчиков из стран «дальнего зарубежья» (Польша, Чехия, Болгария и т. д.). Для повышения привлекательности завода для заказчиков планируется наряду с выполнением ремонтных работ предлагать проведение обслуживания оборудования, включающее в себя техническую диагностику, мониторинг работы отремонтированного оборудования, поставку запчастей и другое.

Также было принято решение сконцентрировать усилия на продвижении основной продукции завода – оперативном выполнении сложных видов ремонта непосредственно у заказчика. Все другие виды деятельности, которые были начаты для того, чтобы загрузить производство (выпуск оснастки «про запас», помол муки, производство пиломатериалов и другие) подвергаются проверке и лишаются поддержки кадровыми и финансовыми ресурсами в случае несоответствия миссии завода.

Вопросы для обсуждения

1. Как можно сформулировать миссию завода с точки зрения потребности, удовлетворяемой с помощью продукции, которую он выпускает?

2. На основании представленных в примере сведений определите виды стратегий, которые применяет предприятие. Как они формулируются?

6.1 ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

6.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

6.2.1. Текущий контроль успеваемости.

6.2.1.1. Тема 3.3. Деловое общение

Таблица 6 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать принципы делового общения в коллективе	Изложение основных типов и принципов	полнота и точность объяснения	Работа со схемой	6.2.1.2.1
Уметь применять приемы делового общения в профессиональной деятельности	Проведение деловых переговоров	соблюдение требований к переговорам	Деловая игра	6.2.1.2.2

6.2.1.2.1 Работа со схемой
Задание.

Выстройте схему делового общения менеджера для следующей ситуации: (можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный).

6.2.1.1.2 Деловая игра «Золотые орехи»

Роль №1 Золотые орехи Фирма «Пилл»

История

Вы работаете в новой фармацевтической фирме «Пилл», возникшей несколько лет назад на «пустом месте». Все сотрудники Вашей фирмы до этого составляли костяк одной из второстепенных лабораторий ВНИИ «Химзащита» – крупного НИИ, принадлежавшего Министерству обороны.

Ваша бывшая лаборатория занималась во ВНИИ «Химзащита» сугубо гражданскими разработками, которым дирекция не придавала особого значения, т.к. бюджет финансировал работу лишь «основных» лабораторий, а Вы работали по договорам с фармацевтическими предприятиями. Часть Ваших перспективных разработок пылилась на полках – Вы не могли доказать руководству, что делаете нужное дело...

Трансформация экономики создала условия для частной предпринимательской деятельности. Вся «команда» ушла из ВНИИ и создала частную фирму ООО «Пилл». Самому «старому» сотруднику, Вашему директору, всего 35 лет.

Личных сбережений сотрудников ООО хватило на уставный фонд, получение соответствующей лицензии и аренду помещения. Старые наработки удалось успешно внедрить на крупном фармацевтическом предприятии, а на вырученные средства приобрести специальное оборудование, необходимое для новых исследований и разработок.

Не так давно Ваша фирма разработала новый уникальный препарат X для лечения болезни Дипса. Эта коварная болезнь возникает в период беременности и приводит к смерти новорожденного через 2 недели после родов. Своевременное (24 часа после родов) введение препарата X обеспечивает полное излечение новорожденных. Более того, вакцинация беременных надежно защищает плод от возможности приобретения болезни Дипса. Это пионерское изобретение – ни в одной другой стране мира нет ничего подобного препарату X.

Минздрав не только признал авторство Вашей фирмы, но и рекомендовал препарат X к производству, выдав на него все необходимые разрешительные документы.

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Минздрава. В стране началась эпидемия болезни Дипса. Первые 500 новорожденных с явными признаками этого заболевания госпитализированы в одной из столичных больниц. Ожидается, что в ближайшие 2 недели число заболевших детей и беременных достигнет 7 – 8 тысяч человек. Будущие мамы – в панике... Будущие папы, среди которых немало крупных бизнесменов и известных политиков – тоже. «Заграница» помочь тоже не в состоянии. У них там тоже начинается эпидемия, но нет никакого адекватного лекарства. Продолжение человеческого рода в опасности!

Ваша технология и оборудование позволяют выработать достаточное количество препарата X за 7 дней. Главная проблема – сырье. Препарат X изготавливается из ядра так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует единственная реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг. орехов куплены местной фирмой «Горный продукт» и находятся на складе этой фирмы. Этого количества достаточно для ликвидации эпидемии и вакцинации всех беременных.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сообщают, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов.... ВНИИ «Химзащита»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только все оптом, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. рублей.

В Вашем распоряжении всего-то и есть эти 20 млн. рублей. Это все, что есть на счету фирмы (19 млн.) и лично у сотрудников (1 млн.). Вам неоткуда ждать финансовой поддержки: оборудование Вашей фирмы настолько специфично, что абсолютно неликвидно; Минздрав не сможет «выбить» деньги раньше, чем через три недели. Зарубежные фонды помощи просят представить им подробный проект, который их комиссия рассмотрит через месяц, при условии передачи авторских прав международному фармацевтическому консорциуму. Российские банки потребовали предоставить подробный бизнес-план с учетом какого-то дисконтирования...

Днем становится еще хуже. Минобороны «приглашает» Вас на переговоры с ВНИИ «Химзащита»! С этой организацией у Вас отношения «ниже среднего». Во время ухода Вашей «команды» из «Химзащиты» их генеральный директор обещал оторвать всем руки и ноги, когда все образуется и Вы приползете к нему на коленях.... Этот «генерал» сохранил свой пост и судится с Вашей фирмой по поводу авторства на два изобретения. За ним стоит само Министерство обороны со всем своим бюджетом...

Если Вы сумеете купить орехи, изготовить препарат X и ликвидировать эпидемию, то Ваша фирма и ее разработки станут известны во всем мире. Вы сможете получить грант ООН (2 млн. долларов). Кроме того, крупнейшая фармацевтическая фирма Германии поручит Вам разработку серии новых препаратов. Это означает успех – как коммерческий, так и научный.

Задача: Достигнуть соглашения в ВНИИ «Химзащита» на удовлетворяющих Вас условиях.

Роль № 2 Золотые орехи ВНИИ «Химзащита»

История

Ваш ВНИИ «Химзащита» – крупнейший НИИ, принадлежащий Минобороны. Институт создан еще в начале века и специализировался на разработке боевых химических веществ и средствах защиты от них. История ВНИИ связана с именами известных отечественных ученых-химиков, среди которых многие являлись лауреатами высших государственных премий и наград.

В самом начале 80-х, в соответствии с веяниями времени Вам пришлось создать открытую лабораторию, которая занималась сугубо гражданскими разработками в области фармацевтики. Чтобы не отвлекать больших ученых от серьезных дел, Вы набрали в эту лабораторию свежих выпускников вузов, поставив во главе лаборатории молоденького кандидата химических наук, которого Вы пригласили на должность из периферийного НИИ.

Для работы Вы выделили новой лаборатории полуподвальное помещение, предоставили кое-какое оборудование и утвердили их план работ. На первых порах лаборатория получала бюджетное финансирование, а потом стала работать по хозяйственным договорам с фармацевтическими заводами. Эти работы Министерством обороны «не зачитывались», но были полезны для ВНИИ, когда нужно было рапортовать о конверсии...

Внезапно эти молодые выскочки разом подали заявления об уходе по собственному желанию. Они, видите ли, захотели заняться бизнесом! У них, видите ли, есть собственные идеи, они хотят самореализоваться! После всего, что Вы для них сделали! Даже завлаб, которого Вы вытащили из провинции! Сделал себе фирму «Пилл»!

Удержать их законным путем было невозможно. Пришлось их уволить, предварительно изъяв все их материалы и отчеты и заставив сдать по описи все оборудование, реактивы – все, вплоть до скрепок!

В последние годы ВНИИ живет тяжело. Минобороны делает все меньше заказов, да и за выполненные работы выплаты задерживает по году – полтора. И министры все время меняются. Только найдешь к новому министру дорогу, а его уж нет...

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Министерства обороны с сообщением о чрезвычайной ситуации, сложившейся в районе сибирского города Осиноборск-25. Там находится крупнейший в стране могильник боевых отравляющих веществ (ОВ) со времен II мировой войны.

За прошедшие годы, могильник, рассчитанный на срок хранения ОВ в течение 10 лет, пришел в полную негодность. В его недрах начались неуправляемые химические реакции, которые неминуемо приведут к выбросу ОВ в атмосферу уже через 2 недели. Погибнут не только все 50 тыс. жителей Осиноборска-25. Возможно поражение близлежащих населенных пунктов с общей численностью жителей более 3 млн. человек. Эвакуировать невозможно даже всех жителей Осиноборска-25, куда нет даже железной дороги. Лучше не думать о реакции населения и мировой общественности...

Единственным решением является применение реактива Y, который, будучи введенным в могильник, способен полностью нейтрализовать ОВ. Этот реактив разработан ВНИИ «Химзащита» еще в 1950 году. Опытные партии реактива успешно прошли испытания в 1951 году, однако запасы не были сделаны, т.к. реактив Y стабилен только в течение 3 недель. К счастью, установка для производства реактива сохранилась на складе в целости. Оказалось, что ее оператор, хотя и пенсионер, может запустить ее и обеспечить выпуск реактива за семь дней. Не хватает только сырья... Реактив Y изготавливается из скорлупы так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует только одна реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг орехов уже куплены местной фирмой «Горный продукт» и находится на складе фирмы. Этого количества достаточно для производства необходимого количества реактива Y.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сказали, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов... этим молодцам из фирмы «Пилл»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только оптом, тому, кто больше заплатит, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. руб.

В Вашем распоряжении и есть как раз 20 млн. руб. Это все, что есть на счету ВНИИ, причем 19 млн. – деньги на зарплату, которые удалось наконец получить сразу за два предшествующих года. Минобороны не поможет, т.к. может получить дополнительные финансы только после обсуждения в Думе; банки слишком хорошо знают финансовое положение ВНИИ; к международной помощи нельзя обратиться, т.к. существование могильника ОВ всегда отрицалось.

Минобороны согласилось только организовать Вашу встречу с фирмой «Пилл». Вы сами им не можете позвонить – Ваша фирма судится с ними по поводу авторства на два изобретения. На переговорах будет их «президент»! Интересно, какой марки у него «Мерседес»? У них там денег куры не клюют, ведь таблетки от головной боли, которые они разработали, продаются в каждой аптеке...

Если Вам удастся купить орехи, изготовить реактив Y и ликвидировать приближающуюся катастрофу в Осиноборске-25, то Ваш институт станет головным в системе нового Министерства по чрезвычайным ситуациям. Это означает стабильное высокое финансирование на долгие годы. Ваш статус генерального директора повысится. Можно также рассчитывать (наконец то!) стать действительным членом РАН.

Задача: Достичь соглашения с фирмой «Пилл» на устраивающих Вас условиях.

7.1 ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

7.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

7.2.1. Текущий контроль успеваемости.

7.2.1.1. Тема 3.2. Основные элементы управления персоналом

Таблица 7 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать основы организации работы коллектива исполнителей	Изложение основных подходов в современном менеджменте	полнота и точность изложения	Собеседование	7.2.1.2.1
Уметь принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением	Систематизирование информации в соответствии с поставленной задачей	Обоснованность изложения	Творческое задание	7.2.1.2.2

7.2.1.2.1 Собеседование

1. В чем состоит сущность понятия «методы управления»?
2. Как классифицируются методы управления?
3. Почему необходимо использовать организационно-административные методы управления?
4. Каковы наиболее распространенные в менеджменте методы организационного воздействия?
5. Какие методы административного воздействия используются в управлении?
6. Какие методы экономического воздействия широко используются на уровне предприятия?
7. В чем сущность коммерческого расчета?
8. Каковы основные особенности внутрифирменного планирования?
9. Назовите методы экономического стимулирования работников.
10. Для решения каких задач, используются социально-психологические методы управления?
11. Какие социально-психологические методы получили широкое применение в менеджменте?
12. В чем состоят методы морального стимулирования?
13. Назовите базовые операции менеджера.
14. Какие «грехи» не должен совершать менеджер в своей работе?

7.2.1.2.2 Творческое задание

Задание. В табличном виде проведите сравнительного анализа методов управления

8.1 ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

8.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

8.2.1. Текущий контроль успеваемости.

8.2.1.1. Тема 3.4. Элементы эффективного управления

Таблица 8– Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать информационные технологии в сфере управления; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций	Полное изложение элементов эффективного управления Изложение основных характеристик эффективного управления	Соответствие ответа содержанию вопроса полнота и доступность объяснения.	Обсуждение	8.2.1.1.1
Уметь направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей	Полное изложение материала	Полное и аргументированное изложение материала	Решение задач	8.2.1.1.2

8.2.1.1.1 Обсуждение

1. Что такое результативность управления?
2. Что такое эффективность управления?

3. Какова взаимосвязь понятий «результативность управления» и «эффективность управления»?
4. Назовите критерий эффективности управленческого труда.
5. Какие сложности количественной оценки результатов управленческого труда существуют?
6. Что включает в себя эффективность управления в широком смысле?
7. Какие показатели характеризуют эффективность управления в узком смысле?
8. Назовите показатели социальной эффективности.
9. Назовите пути роста экономической эффективности управления.

8.2.1.1.2 Решение задач

Задача 1

1. Заполнить пропуски в таблице.
2. Определить влияние факторов (удельного веса активной части основных средств, среднегодовой стоимости машин и оборудования, объема изготовленной продукции) на изменение фондоотдачи, используя методы факторного анализа.
3. Сделать выводы.

Исходные данные:

Показатели	План	Факт	Абсолютное отклонение
1. Объем изготовленной продукции, тыс. шт.	175	220	
2. Цена за единицу, ден. ед.	10	12	
3. Среднегодовая стоимость промышленно-производственных основных средств, тыс. ден. ед.	58	72	
4. Фондоотдача			
5. Фондоёмкость			
6. Среднегодовая стоимость машин и оборудования, ден. ед.	35000	38000	

7. Фондоотдача активной части фондов			
8. Удельный вес активной части основных средств, %			

Задача 2.

В первом квартале предприятие реализовало продукцию на 300 тыс. руб. Среднеквартальный остаток оборотных средств составляет 23 тыс. руб. Во втором квартале планируется увеличение объема реализации на 10%, а время одного оборота оборотных средств будет сокращено на один день. Определить: коэффициент оборота оборотных средств и продолжительность одного оборота в первом квартале, коэффициент оборота оборотных средств и их абсолютный размер во втором квартале, высвобождение оборотных средств вследствие сокращения продолжительности одного оборота оборотных средств.

8.2.1.2. Тема. 2.1. Сущность планирования и контроля производственной деятельности

Таблица 9– Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать информационные технологии в сфере управления; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций	Полное изложение элементов эффективного управления Изложение основных	Соответствие ответа содержанию вопроса полнота и доступность объяснения.	Обсуждение	8.2.1.2.1

	характеристик эффективного управления			
Уметь направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей	Полное изложение материала	Полное и аргументированное изложение материала	Решение задач	8.2.1.2.2

8.2.1.2.1 Обсуждение вопросов

1. Что характеризует миссия организации?
2. Какую роль играет определение целей организации?
3. Какая связь существует между миссией и общей целью организации?
4. В чем состоит отличие цели от задачи?
5. Для чего составляется дерево целей?
6. Дайте определение понятия функции управления.
7. Дайте характеристику функции планирования.
8. Каково содержание функции организации?
9. В чем суть функции мотивации?
10. Раскройте содержание функции контроля.
11. Каково назначение функции координации?
12. Назовите принципы менеджмента.
13. В чем суть предпринимательского управления?
14. Назовите требования предпринимательского управления.

8.2.1.2.2 Решение задач.

Ситуация 1

Основные виды деятельности ОАО «Кубарус-молоко» являются: обеспечение населения продовольственными кисло-молочными продуктами, такими как – молоко, кефир, сметана, творог, масло сливочное, сыры и т. д.

Потребителями товаров являются все торговые точки г. Армавира, а также продукция вывозится за пределы края. Предприятие осуществляет как розничную, так и оптовую торговлю, имеется сеть фирменных магазинов. Для удобства покупателей продукция расфасовывается в разнообразную упаковку.

Ситуация 2

Предметом деятельности ООО «5-й комплекс» является любая коммерческая деятельность, не запрещенная на территории Российской Федерации действующим законодательством России.

Общество осуществляет следующие виды деятельности:

- риэлторская деятельность,
- экскурсионно-туристическая деятельность с организацией перевозок пассажиров,
- организация и проведение культурных, культурно-массовых и зрелищных мероприятий,
- внешнеэкономическая деятельность.

Ситуация 3

Основными видами деятельности ООО «Дуб» является изготовление: мебельных стенок, корпусной мебели, кухонных наборов, шкафов, тумбочек, нестандартных изделий по заказу.

Коллектив общества с каждым годом осваивает дополнительные, не менее сложные, виды продукции.

В последние годы произошло повышение объема реализации на 30 %, клиентам-пенсионерам – скидка 10%.

Содержание отчета: практическая работа должна быть оформлена в тетрадях для практических работ, ответы на вопросы должны быть четкими, краткими и конкретными.

9.1 ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

9.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

9.2.1. Текущий контроль успеваемости.

9.2.1.1. Тема 1.3. Человек в организации

Таблица 10 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать функции, виды и психологию менеджмента	Изложение основных функций, видов и психологию менеджмента	полнота и точность объяснения	собеседование	9.2.1.1.1
Уметь направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; - принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; - мотивировать членов структурного	Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением	аргументированность и обоснованность	Практическое задание Творческое задание Решение ситуационных задач	9.2.1.1.2 9.2.1.1.3 9.2.1.1.4 9.2.1.1.5

подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными полномочиями;				
--	--	--	--	--

9.2.1.1.1. Собеседование

1. Что такое лидерство?
2. Назовите основные качества лидера.
3. В чем состоит авторитарный стиль управления?
4. В чем сущность демократического стиля управления?
5. Каковы особенности либерального стиля управления?
6. Что такое власть?
7. Назовите основные формы власти.
8. Как соотносятся власть и влияние?
9. В каких случаях целесообразно применять ту или иную форму власти?
10. Назовите основные качества менеджера.
11. Что такое конфликт?
12. Назовите основные типы конфликтов.
13. Каковы причины конфликтных ситуаций?
14. Каковы последствия конфликтов?
15. Назовите основные этапы развития конфликта.
16. Каковы варианты разрешения конфликтных ситуаций?
17. Что такое стресс?
18. Назовите факторы, вызывающие стресс.
19. Назовите способы управления стрессами.

9.2.1.1.2. Практическое задание: привести примеры, подтверждающие, что не существует «правильного» способа управления.

9.2.1.1.3 Творческое задание

Для оценки уровня компетентности и профессиональных навыков в разрешении проблемных ситуаций необходимо провести анализ и выбрать одно из возможных решений в приведенных ниже ситуациях. Сначала Вы должны представить организацию, в которой Вы являетесь менеджером.

Ситуация 1

Изменения технологии и поведения привели к тому, что если ранее каждая из трех категорий ваших клиентов интересовалась лишь одним изделием, то теперь они интересуются и могут купить два или даже три типа изделия. Вы в этой ситуации решаете:

1. Создать две сети распространения: для профессионалов (предприятий, учреждений) и для широкой публики.
2. Запустить программу широких продаж техники.
3. Сохранить в прямой продаже только технику высокого уровня и создать для других клиентов специализированные службы продажи.
4. Предпринять действия по пересмотру номенклатуры.

Ситуация 2

Среди новых изделий, которые Вы собираетесь выпустить на рынок, есть новинки, предназначенные молодежи. Распродажа аудиотехники на побережье в июле-сентябре дала хороший доход. После такого успеха на рынке Вы решили расширить продажи во многих городах области. Однако результаты не совпали с ожидаемыми. Что Вы решаете?

1. Изменить упаковку техники, организовать распродажи со скидками и таким образом увеличить объем реализации.
2. Изучить положение продукции на рынке и установить соответствует ли он потребностям молодежи.
3. Снизить существующие цены.
4. Прекратить производство этих изделий и начать разработку более перспективных моделей техники.

9.2.1.1.4 Творческое задание

Подготовить материал по технологии предупреждения и разрешения конфликтной ситуации

9.2.1.1.5 Решение ситуационных задач по управлению конфликтами в организации

Кейс

Предприятие «Строитель» принадлежит физическим лицам, которые работают здесь же. Положение фирмы на рынке устойчивое, и владельцы регулярно получают приличные дивиденды на вложенный ими капитал. Главный бухгалтер этой

организации, нанятый по контракту, не является собственником, за свою работу получает базовый оклад и премию по итогам года.

В результате успешной деятельности главного бухгалтера, его знаний нормативов, инструкций, умений «продираться» через особенности российского налогового законодательства фирма получает немалую дополнительную прибыль. Претензий у контролирующих органов и инспекций нет.

Для выполнения возложенных на него обязанностей главному бухгалтеру приходится много работать сверх установленного по договору рабочего времени. Поэтому ему стало казаться, что его затраты сил, времени не соответствуют размеру получаемой заработной платы. Главный бухгалтер решил потребовать изменения оплаты своего труда и получения определенного процента от прибыли в виде премии.

У владельцев фирмы «Строитель» другая точка зрения: они выполняют условия контракта и повышают оклад главному бухгалтеру не собираются. Для генерального директора фирмы «Строитель» характерным стилем поведения является соперничество, которое предполагает настрой на победу, отстаивание собственных интересов, не особенно задумываясь о последствиях.

В результате возник конфликт.

Задание к кейсу: Какие действия следует предпринять каждой из сторон для предотвращения негативного развития конфликтной ситуации?

10.1 ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

10.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

10.2.1. Текущий контроль успеваемости.

10.2.1.1. Тема 3.3. Деловое общение

Таблица 11 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать принципы делового общения в коллективе	Изложение основных типов и принципов	полнота и точность объяснения	Работа со схемой	10.2.1.1.1
Уметь применять приемы делового общения в профессиональной деятельности	Проведение деловых переговоров	соблюдение требований к переговорам	Деловая игра	10.2.1.1.2

10.2.1.1.1 Работа со схемой

Задание.

Выстройте схему делового общения менеджера для следующей ситуации: (можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный).

10.2.1.1.2 Деловая игра «Золотые орехи»

Роль №1 Золотые орехи Фирма «Пилл»

История

Вы работаете в новой фармацевтической фирме «Пилл», возникшей несколько лет назад на «пустом месте». Все сотрудники Вашей фирмы до этого составляли костяк одной из второстепенных лабораторий ВНИИ «Химзащита» – крупного НИИ, принадлежавшего Министерству обороны.

Ваша бывшая лаборатория занималась во ВНИИ «Химзащита» сугубо гражданскими разработками, которым дирекция не придавала особого значения, т.к. бюджет финансировал работу лишь «основных» лабораторий, а Вы работали по договорам с фармацевтическими предприятиями. Часть Ваших перспективных разработок пылилась на полках – Вы не могли доказать руководству, что делаете нужное дело...

Трансформация экономики создала условия для частной предпринимательской деятельности. Вся «команда» ушла из ВНИИ и создала частную фирму ООО «Пилл». Самому «старому» сотруднику, Вашему директору, всего 35 лет.

Личных сбережений сотрудников ООО хватило на уставный фонд, получение соответствующей лицензии и аренду помещения. Старые наработки удалось успешно внедрить на крупном фармацевтическом предприятии, а на вырученные средства приобрести специальное оборудование, необходимое для новых исследований и разработок.

Не так давно Ваша фирма разработала новый уникальный препарат X для лечения болезни Дипса. Эта коварная болезнь возникает в период беременности и приводит к смерти новорожденного через 2 недели после родов. Своевременное (24 часа после родов) введение препарата X обеспечивает полное излечение новорожденных. Более того, вакцинация беременных надежно защищает плод от возможности приобретения болезни Дипса. Это пионерское изобретение – ни в одной другой стране мира нет ничего подобного препарату X.

Минздрав не только признал авторство Вашей фирмы, но и рекомендовал препарат X к производству, выдав на него все необходимые разрешительные документы.

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Минздрава. В стране началась эпидемия болезни Дипса. Первые 500 новорожденных с явными признаками этого заболевания госпитализированы в одной из столичных больниц. Ожидается, что в ближайшие 2 недели число заболевших детей и беременных достигнет 7 – 8 тысяч человек. Будущие мамы – в панике... Будущие папы, среди которых немало крупных бизнесменов и известных политиков – тоже. «Заграница» помочь тоже не в состоянии. У них там тоже начинается эпидемия, но нет никакого адекватного лекарства. Продолжение человеческого рода в опасности!

Ваша технология и оборудование позволяют выработать достаточное количество препарата X за 7 дней. Главная проблема – сырье. Препарат X изготавливается из ядра так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует единственная реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг. орехов куплены местной фирмой «Горный продукт» и находятся на складе этой фирмы. Этого количества достаточно для ликвидации эпидемии и вакцинации всех беременных.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сообщают, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов.... ВНИИ «Химзащита»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только все оптом, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. рублей.

В Вашем распоряжении всего-то и есть эти 20 млн. рублей. Это все, что есть на счету фирмы (19 млн.) и лично у сотрудников (1 млн.). Вам неоткуда ждать финансовой поддержки: оборудование Вашей фирмы настолько специфично, что абсолютно неликвидно; Минздрав не сможет «выбить» деньги раньше, чем через три недели. Зарубежные фонды помощи просят представить им подробный проект, который их комиссия рассмотрит через месяц, при условии передачи авторских прав международному фармацевтическому консорциуму. Российские банки потребовали предоставить подробный бизнес-план с учетом какого-то дисконтирования...

Днем становится еще хуже. Минобороны «приглашает» Вас на переговоры с ВНИИ «Химзащита»! С этой организацией у Вас отношения «ниже среднего». Во время ухода Вашей «команды» из «Химзащиты» их генеральный директор обещал оторвать всем руки и ноги, когда все образуется и Вы приползете к нему на коленях.... Этот «генерал» сохранил свой пост и судится с Вашей фирмой по поводу авторства на два изобретения. За ним стоит само Министерство обороны со всем своим бюджетом...

Если Вы сумеете купить орехи, изготовить препарат X и ликвидировать эпидемию, то Ваша фирма и ее разработки станут известны во всем мире. Вы сможете получить грант ООН (2 млн. долларов). Кроме того, крупнейшая фармацевтическая фирма Германии поручит Вам разработку серии новых препаратов. Это означает успех – как коммерческий, так и научный.

Задача: Достигнуть соглашения в ВНИИ «Химзащита» на удовлетворяющих Вас условиях.

Роль № 2 Золотые орехи ВНИИ «Химзащита»

История

Ваш ВНИИ «Химзащита» – крупнейший НИИ, принадлежащий Минобороны. Институт создан еще в начале века и специализировался на разработке боевых химических веществ и средствах защиты от них. История ВНИИ связана с именами известных отечественных ученых-химиков, среди которых многие являлись лауреатами высших государственных премий и наград.

В самом начале 80-х, в соответствии с веяниями времени Вам пришлось создать открытую лабораторию, которая занималась сугубо гражданскими разработками в области фармацевтики. Чтобы не отвлекать больших ученых от серьезных дел, Вы набрали в эту лабораторию свежих выпускников вузов, поставив во главе лаборатории молоденького кандидата химических наук, которого Вы пригласили на должность из периферийного НИИ.

Для работы Вы выделили новой лаборатории полуподвальное помещение, предоставили кое-какое оборудование и утвердили их план работ. На первых порах лаборатория получала бюджетное финансирование, а потом стала работать по хозяйственным договорам с фармацевтическими заводами. Эти работы Министерством обороны «не зачитывались», но были полезны для ВНИИ, когда нужно было рапортовать о конверсии...

Внезапно эти молодые выскочки разом подали заявления об уходе по собственному желанию. Они, видите ли, захотели заняться бизнесом! У них, видите ли, есть собственные идеи, они хотят самореализоваться! После всего, что Вы для них сделали! Даже завлаб, которого Вы вытащили из провинции! Сделал себе фирму «Пилл»!

Удержать их законным путем было невозможно. Пришлось их уволить, предварительно изъяв все их материалы и отчеты и заставив сдать по описи все оборудование, реактивы – все, вплоть до скрепок!

В последние годы ВНИИ живет тяжело. Минобороны делает все меньше заказов, да и за выполненные работы выплаты задерживает по году – полтора. И министры все время меняются. Только найдешь к новому министру дорогу, а его уж нет...

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Министерства обороны с сообщением о чрезвычайной ситуации, сложившейся в районе сибирского города Осиноборск-25. Там находится крупнейший в стране могильник боевых отравляющих веществ (ОВ) со времен II мировой войны.

За прошедшие годы, могильник, рассчитанный на срок хранения ОВ в течение 10 лет, пришел в полную негодность. В его недрах начались неуправляемые химические реакции, которые неминуемо приведут к выбросу ОВ в атмосферу уже через 2 недели. Погибнут не только все 50

тыс. жителей Осиновоборска-25. Возможно поражение близлежащих населенных пунктов с общей численностью жителей более 3 млн. человек. Эвакуировать невозможно даже всех жителей Осиновоборска-25, куда нет даже железной дороги. Лучше не думать о реакции населения и мировой общественности...

Единственным решением является применение реактива Y, который, будучи введенным в могильник, способен полностью нейтрализовать ОВ. Этот реактив разработан ВНИИ «Химзащита» еще в 1950 году. Опытные партии реактива успешно прошли испытания в 1951 году, однако запасы не были сделаны, т.к. реактив Y стабилен только в течение 3 недель. К счастью, установка для производства реактива сохранилась на складе в целости. Оказалось, что ее оператор, хотя и пенсионер, может запустить ее и обеспечить выпуск реактива за семь дней. Не хватает только сырья... Реактив Y изготавливается из скорлупы так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует только одна реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг орехов уже куплены местной фирмой «Горный продукт» и находится на складе фирмы. Этого количества достаточно для производства необходимого количества реактива Y.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сказали, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов... этим молодцам из фирмы «Пилл»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только оптом, тому, кто больше заплатит, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. руб.

В Вашем распоряжении и есть как раз 20 млн. руб. Это все, что есть на счету ВНИИ, причем 19 млн. – деньги на зарплату, которые удалось наконец получить сразу за два предшествующих года. Минобороны не поможет, т.к. может получить дополнительные финансы только после обсуждения в Думе; банки слишком хорошо знают финансовое положение ВНИИ; к международной помощи нельзя обратиться, т.к. существование могильника ОВ всегда отрицалось.

Минобороны согласилось только организовать Вашу встречу с фирмой «Пилл». Вы сами им не можете позвонить – Ваша фирма судится с ними по поводу авторства на два изобретения. На переговорах будет их «президент»! Интересно, какой марки у него «Мерседес»? У них там денег куры не клюют, ведь таблетки от головной боли, которые они разработали, продаются в каждой аптеке...

Если Вам удастся купить орехи, изготовить реактив Y и ликвидировать приближающуюся катастрофу в Осиновоборске-25, то Ваш институт станет головным в системе нового Министерства по чрезвычайным ситуациям. Это означает стабильное высокое финансирование на долгие годы. Ваш статус генерального директора повысится. Можно также рассчитывать (наконец то!) стать действительным членом РАН.

Задача: Достичь соглашения с фирмой «Пилл» на устраивающих Вас условиях.

11.1 ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

11.2. Этапы формирования компетенции и оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине ОП.12 «Менеджмент» в процессе подготовки специалистов среднего звена

11.2.1. Текущий контроль успеваемости.

11.2.1.1. Тема 3.1. Мотивационная политика организации

Таблица 12 – Оценочные средства для текущего контроля успеваемости обучающихся

Наименование знаний, умений	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, представленные в пункте.
Знать основы организации работы коллектива исполнителей	Изложение основных принципов организации работы коллектива исполнителей	полнота и точность объяснения	Решение ситуационных задач	11.2.1.1.1
Уметь мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями	Составление мотивационной политики организации	Аргументированность и обоснованность изложения	Решение ситуационных задач	11.2.1.1.2

11.2.1.1.1 Решение ситуационных задач

Кейс 1

Небольшая сеть, состоящая из трех магазинов модной одежды. В каждом из них трудятся по две смены 2 продавца. Рабочий день – с 10.00 до 22.00 час. Торговые точки расположены в гипермаркетах на окраинах крупного города. Срок существования на рынке – 3 года.

Продавцы – в основном студентки вузов, которые учатся на заочном и вечернем отделениях. Продавцы получают базовую зарплату (оклад 150 дол. плюс премиальные 100 дол.), не зависящую от результатов их работы. Отдельно для каждого магазина задается минимальный план продаж. При условии его выполнения прибавляется дополнительная сумма – 4% от выручки сверх плана, которая распределяется на всех сотрудников торговой точки.

Анализ существующей системы стимулирования продавцов торговой сети выявил следующие проблемы:

- Низкий уровень мотивированности продавцов: в результате высокая текучесть кадров, «ленивая» работа с клиентами, нередкие случаи воровства, несоблюдение стандартов качества обслуживания и т. п.
- Стандарты обслуживания клиентов и другие документы изложены в неудобной форме, а некоторые регламенты работы продавцов вообще отсутствуют.
- Директор относится к нематериальному стимулированию скептически. Готов повышать зарплату только тем, кто отлично работает.
- В организации активно распространяются слухи и сплетни, часто возникает необоснованная паника среди персонала, и, как следствие, нервозная обстановка в коллективе.

Задание к кейсу: Как увеличить мотивацию сотрудников, существенно не повышая уровень затрат на персонал?

11.2.1.1.2 Решение ситуационных задач

Кейс 2

Компания занимается производством, закупкой и продажей корпусной мебели, работает на рынке 6 лет. Ассортимент рассчитан на средний ценовой сегмент потребителей. Активно работает с крупными мебельными магазинами, серьезно занимается привлечением корпоративных клиентов. В фирме работает около 300 человек.

Цели компании:

1. Увеличить объем продаж на 15%.
2. Улучшить качество обслуживания клиентов путем введения и соблюдения стандартов работы.
3. Снизить текучесть персонала на 10%, уделив особое внимание отделу продаж.

Анализ клиентской базы показал, что компания недополучает ежегодно порядка 8,5% от оборота из-за потери клиентов, что за предыдущий год составило 300 тыс. дол. США.

Четкого планирования производства и закупок не существует, поэтому иногда склад переполнен, а бывает, что не хватает ходового товара. В отделах существуют примерные планы работы, но они не утверждаются и не согласуются.

Менеджеры по продажам, как показали разовые пробные покупки, часто формально подходят к обслуживанию клиентов, не помогают клиентам, не вникают в особенности их запросов.

Оптовое подразделение занимается преимущественно обслуживанием существующих клиентов и отслеживанием появления новых.

Корпоративное подразделение занимается активными продажами, предлагая клиентам комплексный продукт: мебель + дизайн + доставка и сборка на месте + индивидуальные консультации.

Система оплаты в оптовом и корпоративном отделах одинаковая.

Начальники отделов продаж получают оклад и премию, распределяемую директором произвольно; сотрудники – оклад и премию, которая начисляется исходя из мнения непосредственного начальника.

Зарплата руководителей склада и транспортного отдела состоит из оклада и премии, которая рассчитывается на основе указаний директора. Сотрудники этих подразделений получают только оклад.

Задание к кейсу: Как разработать комплексную систему мотивации для среднего звена управления с учетом целей и ситуации в организации?

12. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний и умений.

12.1. Рубежный контроль.

12.1. Рубежный контроль.

12.1.1. Рубежный контроль 5 недель.

12.1.1.1. Форма контроля – *выводится среднеарифметическая оценка из накопленных оценок за период*

12.1.1.2. Процедура проведения

12.1.1.3. Шкала оценивания

Оценка	Описание оценки
отлично	Среднеарифметическая свыше 4,5 баллов
хорошо	Среднеарифметическая от 3,5 до 4,4 баллов
удовлетворительно	Среднеарифметическая от 2,5 до 3,4 баллов
неудовлетворительно	Среднеарифметическая ниже 2,4 баллов

12.1.2. Рубежный контроль 9 недель.

12.1.2.1. Форма контроля – *выводится среднеарифметическая оценка из накопленных оценок за период*

12.1.2.2. Процедура проведения

12.1.2.3. Шкала оценивания

Оценка	Описание оценки
отлично	Среднеарифметическая свыше 4,5 баллов
хорошо	Среднеарифметическая от 3,5 до 4,4 баллов
удовлетворительно	Среднеарифметическая от 2,5 до 3,4 баллов
неудовлетворительно	Среднеарифметическая ниже 2,4 баллов

12.1.3. Рубежный контроль 13 недель.

12.1.3.1. Форма контроля – *контрольная работа*

12.1.3.2. Процедура проведения проводится в форме коллоквиума, Студент отвечает на 5 вопросов, устно, за каждый вопрос максимум 1 балл.

12.1.3.3. Шкала оценивания

Оценка	Описание оценки
отлично	свыше 4,5 баллов
хорошо	от 3,5 до 4,4 баллов
удовлетворительно	от 2,5 до 3,4 баллов
неудовлетворительно	ниже 2,4 баллов

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет среднего профессионального образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.12 Менеджмент

Специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

**РАЗРАБОТЧИК:
Шилова Е.Г.**

Оренбург, 2022 г.

Форма проведения промежуточной аттестации: *зачет* в виде тестирования и выполнения заданий. Будут использоваться варианты на бумажных носителях. Студенту предлагается ответить на 30 заданий, из которых 7 тестовых заданий и 23 открытых вопроса. На подготовку ответов на вопросы заданий студентам отводится 30 минут.

Критерии оценки: Каждое тестовое задание будет оцениваться на 1 балл, каждое открытое задание – на 2 балла. Чтобы получить зачет, необходимо набрать в общей сумме 27 баллов и выше. Студент, набравший меньше 27 баллов, будет считаться не сдавшим аттестацию.

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; - оперировать основными категориями и понятиями менеджмента. <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности современного менеджмента; 	Правильность выбора; обоснованность

1. Ниже приводится ряд определений менеджмента. Выберите то, которое наиболее полно раскрывает содержание менеджмента в качестве процесса:

- а) менеджмент — деятельность группы людей, соединяющих свои усилия для достижения общих целей;
- б) менеджмент — умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей;
- в) менеджмент — это определенная категория людей, социальный слой тех, кто осуществляет работу по управлению;
- +г) менеджмент — это выполнение функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации, необходимых для того, чтобы сформулировать и достичь целей организаций;
- д) менеджмент — это вид деятельности по руководству в различных организациях;
- е) менеджмент — это наука и искусство управления.

2. Что является задачей менеджмента:

- а) обучение персонала;
- б) взаимодействие людей;
- в) обеспечение результативной и эффективной работы для достижения целей организации;
- +г) нахождение форм и методов управления рационального использования всех ресурсов организации?

3. Ниже перечислены школы менеджмента. Укажите их хронологический порядок:

- а) административная школа управления;
- б) школа научного менеджмента;
- в) поведенческая школа;
- г) школа человеческих отношений;
- д) количественная школа управления;
- е) современные подходы к менеджменту.

Ответ: б, а, г, в, д, е

4. Что из нижеперечисленного характеризует особенности современного менеджмента:

- а) человек рассматривается как один из факторов производства;
- +б) люди рассматриваются как главный ресурс организации;
- в) фирма рассматривается как закрытая система;
- +г) фирма рассматривается как открытая система;
- +д) нацеленность работы организации на достижение результата?

5. Совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый опыт для достижения поставленных организацией целей _____;

Ответ: метод управления

6. Труды американского инженера Фредерика Тейлора, разработавшего первую целостную концепцию управления относят к школе _____

Ответ: научного управления

7. Система пожизненного найма используется для регулирования трудовых отношений в _____

Ответ: в Японии

8. Целью какой школы было создание универсальных принципов управления _____

Ответ: классическая школа или школа административного управления

9. Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям _____

Ответ: авторитарный руководитель

10. Кибернетика и математические методы управления применяются в _____

Ответ: количественной школе управления

11. Способность человека оказывать влияние на людей и направлять их действия для достижения конкретных целей называется _____

Ответ: лидерство

12. Определенное распределение полномочий между руководителем и коллективом. Руководитель старается решать дела, советуясь с подчиненными применяется в _____ стиле управления.

Ответ: демократический, коллегиальный, партнерский стиль управления

13. Отсутствие активного участия руководителя, безынициативность, управленческая деятельность безрезультатна в _____ стиле управления

Ответ: Либеральный, невмешательский стиль управления

14. Менеджер, который проявляет повышенное внимание к производству и повышенное внимание к человеку в процессе работы является _____

Ответ: менеджер-организатор

15. Власть основанная на личном примере _____

Ответ: эталонная власть

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; - направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; - оперировать основными категориями и понятиями менеджмента. <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - функции, виды и психологию менеджмента; - принципы делового общения в коллективе; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций. 	Правильность выбора; обоснованность

1. К основным (общим) функциям менеджмента относятся:

а) планирование, организация, маркетинг, контроль;

б) планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль;

+в) планирование, организация, мотивация, контроль, координация

2. Функция планирования включает:

- +а) определение целей и задач развития организации;
- б) разработку управленческих решений;
- +в) разработку прогнозов на будущее;
- г) определение структуры организации;
- +д) разработку перспективных планов;
- +е) разработку текущих планов.

3. Укажите правильную последовательность при мотивации:

- +а) потребности — мотив — стимулы;
- б) мотив — потребности — стимулы;
- в) стимулы — мотив — потребности.

4. Функция координации необходима:

- +а) для обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления;
- +б) достижения согласованности в работе всех звеньев управления;
- +в) согласования стиля руководства;
- г) эффективного достижения поставленной цели.

5. Вид управленческой деятельности, направленной на решение конкретной задачи управления, который осуществляется специальными приемами и методами _____

Ответ: функция менеджмента

6. Вид управленческой деятельности, связанной с составлением планов организации и ее составных частей _____

Ответ: планирование

7. Создать у работника стимулы к труду и побудить его работать с полной отдачей называется _____

Ответ: мотивация

8. Основные виды контроля, которые применяются для эффективной работы _____

Ответ: предварительный, текущий, заключительный

9. С экономической точки зрения мотивация бывает _____

Ответ: материальная мотивация, денежная

10. Грамота, благодарственное письмо, похвала относится к _____

Ответ: к моральной мотивации

11. Согласно теории мотивации Маслоу в первую очередь индивид желает удовлетворить _____

Ответ: физиологические потребности

11. Теория при которой человек сравнивает свое вознаграждение с вознаграждением других сотрудников, выполняющих аналогичную работу, а также полученное вознаграждение сравнивается с усилиями, затраченными на достижение результата.

Ответ: теория справедливости

12. Теория иерархии потребностей А. Маслоу включает в себя потребности:

Ответ: физиологические, потребности безопасности, потребности принадлежности и причастности, потребности самоутверждения и признания, потребность самовыражения.

13. Удовлетворение, которое приносит работа (например, чувство достижения результата; значимость выполненной работы)

Ответ: внутреннее вознаграждение

14. Теория, которая базируется на трех взаимосвязях: затраты труда, результаты труда, валентность (удовлетворенность) вознаграждения.

Ответ: теория ожидания

15. Контроль организации со стороны государственных органов за соблюдением ею действующего законодательства.

Ответ: внешний контроль

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Уметь:</i> - принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; - оперировать основными категориями и понятиями менеджмента. <i>Знать:</i> - особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций;	Правильность выбора; обоснованность

1. Какая из причин наиболее часто приводит к возникновению неопределенности при разработке управленческих решений в организации:

- а) плохое настроения руководителя;
- б) поломка компьютера;
- +в) отсутствие полной и достоверной информации.

2. Какова цель управленческого решения:

- +а) обеспечение движения к поставленным перед организацией задачам;
- б) выполнение менеджером своих обязанностей;
- в) систематизация работы организации.

3. От качества управленческих решений зависит:

- а) получение прибыли;
- б) психологический климат в коллективе;
- в) результативность работы предприятия;
- +г) все ответы верны.

4. Что включает в себя этап разработки и принятия управленческие решения:

- +а) все ответы верны;
- б) изучение проблемы на основе получаемой информации;
- в) выработку и постановку целей;
- г) принятие решения?

5. (Вставьте пропущенное словосочетание) _____ - это результат конкретной управленческой деятельности менеджера.

Ответ: управленческое решение

6. К объективным управленческим решениям относятся решения, принятые _____

Ответ: группой работников, которые имеют полномочия для принятия решений;

7. К субъективным управленческим решениям относятся решения, принятые _____

Ответ: отдельными менеджерами

8. Качественные оценки, основанные на информации нечисленного (качественного) характера, которые могут быть получены только с помощью специалистов экспертов _____

Ответ: экспертные оценки

9. Метод мозгового штурма позволяет _____

Ответ: гарантировать высокую эффективность УР и достижение цели.

10. Принимаемые решения должны основываться на _____ информации, анализе всех факторов, оказывающих влияние на решения, с учетом предвидения его возможных последствий.

Ответ: достоверной, текущей и прогнозируемой

11. Выбор, сделанный только на основе ощущения его правильности?

Ответ: Интуитивное решение

12. По количеству участников принимаемые решения могут быть _____?

Ответ: единоличные, коллективные, коллегиальные

13. Управленческое решение – это выбор _____

Ответ: альтернативы действий

14. Группа решений, выделенная по способу их фиксации – это _____

Ответ: документированные и не документированные

15. Группа решений выделенные по временному признаку – это _____

Ответ: долгосрочные и краткосрочные

Формируемая компетенция	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<i>Уметь:</i> - применять приемы делового общения в профессиональной деятельности <i>Знать:</i> - принципы делового общения в коллективе; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций;	Правильность выбора; обоснованность

1. Что из приведенного является барьерами общения:

- +а) речь-скороговорка;
- +б) непонимание ряда слов (терминов);
- +в) сложная логика рассуждений;
- г) четкая речь коммуникатора;
- +д) недоверие к коммуникатору?

2. Что из приведенного относится к интерактивному взаимодействию партнеров:

- +а) сотрудничество;
- +б) противоборство;

- +в) уклонение от взаимодействия;
- +г) однонаправленное содействие;
- д) разнонаправленное содействие;
- +е) контрастное взаимодействие;
- +ж) компромиссное взаимодействие?

3. Что является средством передачи информации при невербальном общении:

- +а) позы;
- +б) жесты;
- +в) мимика;
- г) слова;
- +д) интонации;
- +е) взгляды?

4. Что из приведенного относится к формам делового общения:

- +а) деловая беседа;
- +б) деловые переговоры;
- +в) дискуссия;
- г) доходчивая речь;
- +д) деловое совещание;
- +е) телефонные разговоры;
- +ж) деловая переписка?

5. Способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов _____

Ответ: деловое совещание

6. Передача одним выступающим различного уровня информации широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства _____

Ответ: публичное выступление

7. Общение, которое осуществляется с помощью слов _____

Ответ: вербальное общение

8. Обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании _____

Ответ: деловое общение

9. К этому виду коммуникаций относятся позы, мимика, жесты, интонация _____

Ответ: невербальное деловое общение

10. Прямой вид профессиональной коммуникации _____

Ответ: переговоры, беседы

11. Непрямой вид профессиональной коммуникации _____

Ответ: письменная речь, сообщения, переписки

12. Формы делового общения _____

Ответ: деловая переписка, беседа, совещание, переговоры, публичное выступление

13. _____ является подвидом делового совещания, в процессе которого один субъект занимает позицию лидера и освещает важную проблему, делится информацией с определенным кругом лиц

Ответ: публичное выступление

14. Принципы и нормы поведения, которыми сотрудники компании руководствуются, когда решают задачи и общаются с коллегами _____

Ответ: деловая этика

15. Виды деловой коммуникации _____

Ответ: горизонтальная и вертикальная, формальная и неформальная

Формируемая компетенция	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<i>Уметь:</i> - принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением <i>Знать:</i> - основы организации работы коллектива исполнителей;	Правильность выбора; обоснованность

1. Менеджер по работе с персоналом - это:

- а) объект управления;
- +б) субъект управления;
- в) исполнитель;
- г) аппарат управления;

2. Управление персоналом – неотъемлемая часть науки:

- +а) менеджмент;
- б) маркетинг;
- в) сервисная деятельность;
- г) экономика предприятия;

3. Несоответствие работника занимаемой должности определяется:

- +а) по результатам аттестации;
- б) непосредственным руководителем;
- в) менеджером по работе с персоналом;
- г) директором.

4. К числу наиболее распространенных инструментов отбора персонала не относится:

- а) собеседование;
- б) тестирование;
- в) анкетирование;
- +г) аттестация персонала.

5. Каких работников включает в себя управленческий персонал ?

Ответ: руководителей и специалистов

6. Комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия _____

Ответ: Функции управления персоналом

7. Горизонтальное перемещение работника предусматривает _____

Ответ: переводение с одной работы на другую без изменений заработной платы и уровня ответственности

8. Какие разделы содержит должностная инструкция: _____

Ответ: Общие положения, должностные обязанности, права и обязанность работника, система наказаний – дисциплинарных, материальных, административных.

9. Отношение общего фонда оплаты труда к общей численности персонала _____

Ответ: средний уровень заработной платы одного работника

10. Какой вид власти подразумевает веру исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказание и что его долг подчиняться им _____

Ответ: законная власть

11. Определение квалификации специалиста, уровня знаний либо отзыв о его способностях, деловых и иных качествах _____

Ответ: аттестация

12. Виды тестов, которые наиболее часто применяются при приеме на работу новых сотрудников это тесты _____

Ответ: профессиональных знаний и навыков

13. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права и ответственность сотрудника закреплены в документе _____

Ответ: должностная инструкция

14. Приспособление работника к новой среде и первичному трудовому коллективу, называется _____

Ответ: адаптация

15. Краткое описание биографии потенциального работника, составленное им самим _____

Ответ: резюме

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<i>Уметь:</i> - направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей <i>Знать:</i> - информационные технологии в сфере управления; - основные инструменты анализа при разборе конкретных ситуаций;	Правильность выбора; обоснованность

1. Какие из приведенных признаков позволяют считать управление результативным:

+а) организация достигла конечных результатов, в которых реализована ее общая цель (уровень достижения цели);

+б) конечные результаты соизмеримы с потребностью (уровнем удовлетворения потребности);

+в) определена потенциальная потребность в результатах деятельности организации как основание для формирования новой цели и создания условий устойчивого ее развития (уровень возможного расширения производства);

+г) достигнута результативность по каждому виду функционального управления (уровень обеспечения соответствия функциональных результатов их целям);

д) достигнутые результаты не удовлетворяют руководителей организации?

2. В чем выражается эффективность менеджмента:

- +а) в достижении целей управляемого объекта и обеспечении социально-экономического эффекта в сопоставлении с использованными ресурсами и затратами на управление;
- +б) экономический смысл эффективности управления — в обеспечении наибольшего экономического эффекта в народном хозяйстве при данных ресурсах (затратах) на управление;
- +в) социальный смысл — в обеспечении наибольшего социального эффекта при данных ресурсах (затратах) на управление;
- +г) экономический эффект отдельного звена хозяйствования выражается величиной чистого дохода и прибыли;
- д) в получении качественной продукции?

3. Что из приведенного относится к частным показателям экономической эффективности управления:

- +а) рентабельность;
- +б) оборачиваемость оборотных средств;
- +в) окупаемость капиталовложений;
- +г) фондоотдача;
- +д) производительность труда;
- е) средний размер заработной платы?

4. Какие из частных показателей характеризуют эффективность труда в сфере управления:

- +а) снижение трудоемкости обработки управленческой информации;
- +б) сокращение управленческого персонала;
- +в) сокращение потерь рабочего времени управленческого персонала за счет улучшения организации труда, механизации и автоматизации трудоемких операций в сфере управления.
- г) повышение производительности труда?

5. Система взаимоотношений и взаимодействия полученных результатов и произведенных затрат данной деятельности (ресурсов), отражающихся в значениях переменных (показателей)

Ответ: эффективность управления

6. Оценка эффективности управления может осуществляться за различные календарные отрезки времени _____

Ответ: месяц, квартал, год

7. Система действий и решений, направленных на оптимальное достижение целей организации _____

Ответ: стратегическое планирование

8. Временные характеристики контроля по календарю или по стадиям жизненного цикла продукции _____

Ответ: стадии контроля

9. Способ компенсации вероятных потерь, заключающихся в создании специальных денежных фондов, формируемых за счет страховых взносов _____

Ответ: страхование риска

10. Выход с новым товаром на новый рынок.

Ответ: стратегия диверсификации

11. Стратегия основана на реализации крупных изобретений и даже открытий определенной инновации и предполагает предпринимательский подход.

Ответ: наступательная стратегия или стратегия прорыва

12. Стратегия сохранения фирмой имеющейся рыночной доли и удержание своих позиций на рынке.

Ответ: оборонительная стратегия или стратегия выживания

13. Контроль расходования денежных средств в организации _____

Ответ: финансовый контроль

14. Обобщенная модель действий, необходимых для достижения поставленных целей и осуществления миссии организации в условиях изменяющегося и конкретного окружения

Ответ: стратегия

15. Научное предвидение возможного и закономерного состояния экономики, производства, общества в будущем. Необходимы для разработки стратегии управления _____

Ответ: прогноз работы предприятия

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.	<i>Уметь:</i> - направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; - принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; - мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями; <i>Знать:</i> - функции, виды и психологию менеджмента	Правильность выбора; обоснованность

--	--	--

1. Выберите из представленного списка обязательные характеристики миссии организации:

- +а) отраслевая принадлежность;
- б) получение прибыли;
- +в) назначение;
- г) роль для общества;
- д) ассортимент продукции;
- +е) политика по отношению к персоналу.

2. Какие из перечисленных организаций относятся к коммерческим:

- +а) общества с ограниченной ответственностью;
- +б) товарищества на вере;
- в) фонды;
- +г) акционерные общества;
- д) общественные организации;
- +е) производственные кооперативы;
- +ж) государственные и муниципальные унитарные предприятия?

3. Что из перечисленного относится к методам организационного воздействия:

- +а) организационное нормирование;
- +б) организационное планирование;
- в) приказы;
- +г) организационный инструктаж;
- +д) организационное распорядительство;
- е) директива;
- +ж) организационный контроль?

4. Какие из перечисленных позиций относятся к экономическим методам управления:

- а) внутрифирменное планирование;
- б) коммерческий расчет;
- в) технические условия;
- +г) оплата труда;
- +д) премии;
- е) показатели качества продукции;
- ж) ценообразование?

5. Совокупность фаз внедрения товара на рынок, роста продаж, зрелости товара и спада продаж это _____

Ответ: жизненный цикл товара

6. Рынок товаров потребительского назначения состоит из _____

Ответ: Покупателей, приобретающих товары для личного пользования

7. Известно, что спрос на товар медленно растет, прибыль от реализации

незначительная либо отсутствует. На каком этапе жизненного цикла находится товар?

Ответ: внедрение товара на рынок

8. Структура организации, разделение труда в организации, трудовые ресурсы организации относятся к элементам _____

Ответ: внутренней среды организации

9. Факторы, которые непосредственно влияют на бизнес: законы и учреждения государственного регулирования, поставщики, потребители, конкуренты относятся _____

Ответ: внешняя среда прямого воздействия

10. Факторы экономики, научно-технического прогресса, социально-культурные и политические изменения, природно-географические и демографические показатели относятся _____

Ответ: внешняя среда косвенного воздействия

11. Кадровые агентства, службы занятости, учебные заведения, биржи труда с которыми организация устанавливает связи и непосредственно взаимодействует, чтобы обеспечить себя необходимыми трудовыми ресурсами называется _____

Ответ: рынок труда

12. Совокупность стадий, которые проходит организация в период своей жизни _____

Ответ: жизненный цикл организации

13. Стадия на которой организация достигает лидирующих показателей на рынке _____

Ответ: стадия зрелости

14. Прекращение деятельности организации по причине банкротства _____

Ответ: ликвидация предприятия

15. Организация, намеренно созданная по воле руководства, которая имеет четко поставленные цели, формализованные правила, структура и связи. В эту группу входят все организации бизнеса, государственные и международные учреждения.

Ответ: формальная организация

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки
--------------------------------	--------------------------	-------------------

		результата
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	<i>Уметь:</i> - применять приемы делового общения в профессиональной деятельности <i>Знать:</i> - принципы делового общения в коллективе;	Правильность выбора; обоснованность

1. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- +а) Просьбы, приказа, призыва
- б) Познавательного сообщения
- в) Электронной почты

2. Общение — это:

- а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- б) Процесс формирования и развития личности
- +в) оба варианта правильные

3. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- +а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- +в) Устной речи

5. Вертикальная деловая коммуникация _____

Ответ: передача информации от руководителя подчиненному

6. Горизонтальная деловая коммуникация _____

Ответ: общение равных в иерархии сотрудников

7. Публичная коммуникация – _____

Ответ: передача информации нескольким адресатам

8. Личная коммуникация - _____

Ответ: передача информации одному адресату

9. Обратная связь - _____

Ответ: отзыв на выступление, полученную информацию

10. Обсуждение идей, предложений, нахождение общих точек интереса, принятие совместного решения

Ответ: дискуссия

11. Перечислите стили делового общения _____

Ответ: официально-деловой, научный, публицистический, разговорно-бытовой

12. Умение слушать, грамотно говорить, уважать время собеседника, тренировать дикцию, быть спокойным, доброжелательным, иметь опрятный аккуратный внешний вид это _____

Ответ: правила деловой этики

13. Стили взаимодействия в деловых переговорах _____

Ответ: авторитарный стиль, демократический стиль, проблемно-целевой стиль

14. Этапы ведения деловых переговоров _____

Ответ: подготовительный этап, этап первоначального позиционирования, поисковый этап, финальный этап или заключительный

15. Данные переговоры строго регламентированы, предполагается ведение протокола, подписание документов

Ответ: официальные переговоры

Формируемая компетенция	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.	<i>Уметь:</i> – мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями <i>Знать:</i> - основы организации работы коллектива исполнителей;	Правильность выбора; обоснованность

1. Какая основа бывает у мотивационной среды:

+а) материальная

б) лидерская

в) корпоративная

2. В чем особенность японской системы мотивации:

а) терпимость

б) результативность

+в) командность

3. Что формирует внутреннее вознаграждение:

+а) чувство того, что работа хорошо сделана

б) чувство признания другими людьми

в) чувство лидерства

4. Автором теории иерархии потребностей является:

+а) Маслоу

б) Файоль

в) Тейлор

5. Удовлетворение, которое приносит работа, например чувство достижения результата, дружба, общение _____

Ответ: внутреннее вознаграждение

6. Потребности в пище, желание людей находиться в стабильном состоянии, быть защищенными от физических и психологических опасностей по теории иерархии потребностей А. Маслоу относят _____

Ответ: Физиологически потребности, потребности безопасности

7. Стремление человека к наиболее полному использованию своих знаний, способностей, умений и навыков по теории иерархии потребностей А. Маслоу относят _____

Ответ: потребность самовыражения

8. Потребность существования, потребности связи, потребности роста относятся к теории _____

Ответ: К. Альдерфер

9. Психологическое учение, созданное Джоном Стейси Адамсом в 20 веке, которое обращало внимание на желания работников в компании работать по принципам равных трудовых вкладов каждого человека _____

Ответ: теория справедливости

10. Данная теория изложенная Виктором Врумом в 1964 году основывается на том, что наличие интенсивной потребности никак не считается единственным важным условием мотивации человека на достижение определенной цели

Ответ: теория ожидания

11. Согласно теории _____, так называемые «факторы здоровья» создают у человека лишь чувства наличия или отсутствия неудовлетворенности работы и не относятся к мотивирующим факторам.

Ответ: Ф. Герцберг

11. Стремление человека контролировать ресурсы и процессы, протекающие в его окружении - потребность _____

Ответ: потребность властвовать

12. Стремление человека достигать стоящих перед ним целей более эффективно, чем он делал это ранее - потребность _____

Ответ: потребность достижения

13. Теория _____ утверждает, что поведение человека определяется теми целями, которые он ставит перед собой, так как ради достижения поставленных целей он осуществляет определённые действия

Ответ: теория постановки целей

14. Подразделение потребностей людей на пять групп по пирамиде А. Маслоу

Ответ: иерархия потребностей

15. Побуждение человека или группы к активной и эффективной деятельности, использование мотивов поведения человека в управлении его деятельности _____

Ответ: мотивация

Формируемая компетенция	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	<i>Иметь практический опыт:</i> - владения основными приемами и стилями делового общения; <i>Уметь:</i> - применять приемы делового общения в профессиональной деятельности <i>Знать:</i> - принципы делового общения в коллективе;	Правильность выбора; обоснованность

1. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

+а) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения

б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

в) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

2. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

а) самоанализ поведения участников

+б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу

+в) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

3. Деловое общение — это вид общения ...

+а) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели

б) между коллегами по работе

в) который люди используют в семейных отношениях

4. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

+а) «Вы» независимо от должности и соподчинения

б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми

в) «Ты» независимо от должности и соподчинения

5.Общение с партнерами по бизнесу и клиентами_____

Ответ: внешние переговоры

6. _____переговоры по взаимодействию между работниками предприятия

Ответ: внутренние переговоры

7. Пять основных типов слушателей _____

Ответ: Интеллектуал, агрессивный, властный, разговорчивый, творческий

8. Острый способ разрешения противоречий во взглядах, целях, интересах, которые возникают во время взаимодействия людей друг с другом _____

Ответ: конфликт

9.Конфликт когда разные роли человека требуют от него выполнения различных требований _____

Ответ: внутриличностный

10.Конфликт появляется в тех случаях, когда один из членов группы или организации нарушает установленные в ней нормы поведения или законы общения, принятые в неформальных группах

Ответ: конфликт между личностью и группой

11. Конфликт, который возник внутри какой-либо группы _____

Ответ: межгрупповой конфликт

12.К данной группе конфликтов относятся те конфликты, основой которых являются противоречия в сфере экономических интересов отдельных людей или отдельных групп _____

Ответ: экономические конфликты

13. Взаимные уступки, сделка, соглашение _____

Ответ: компромисс

14.Совместное присутствие группы людей в определённом месте для обсуждения разных тем или решения определенных проблем _____

Ответ: собрание

15.Это общение между сторонами, которое направлено на обоснование своей точки зрения, урегулирование проблем, заключение сделки _____

Ответ: деловые переговоры

<i>Формируемая компетенция</i>	Освоенные знания, умения	Показатель оценки результата
--------------------------------	--------------------------	------------------------------

<p>ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.</p>	<p><i>Иметь практический опыт:</i> - построения организационной структуры управления; <i>Уметь:</i> - направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей <i>Знать:</i> - особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности; —</p>	<p>Правильность выбора; обоснованность</p>
--	---	--

1. Что из нижеперечисленного относится к преимуществам линейных структур управления:

- а) единоначалие;
- б) подотчетность исполнителя одному лицу;
- в) увеличенное время прохождения информации;
- г) простота и четкость управления;
- д) келейность при принятии решений;
- е) стимулирование развития компетентности руководителя?

2. Какие из приведенных позиций относятся к преимуществам линейно-функциональной структуры управления:

- а) расширение возможности принятия компетентных решений;
- б) сохранение принципа единоначалия;
- в) отсутствие гибкости и динамичности процессов управления;
- г) возможность привлечения высококвалифицированных специалистов;
- д) трудность регулирования отношений линейных и функциональных руководителей?

3. Назовите принципы построения организационных структур управления предприятием:

- а) соответствие структуры управления целям и стратегии развития предприятия;
- б) единство структуры и функции управления;
- в) первичность функции и вторичность органа управления;
- г) уровень механизации и автоматизации управленческих работ;
- д) квалификация работников;
- е) комплексная увязка в структуре управления всех видов деятельности.

4. Что из приведенного списка относится к требованиям при проектировании организационных структур управления:

- а) оптимальность ступеней управления;
- б) оперативность процесса принятия и исполнения управленческих решений;
- в) простота структуры управления;
- г) экономичность структуры управления на основе оптимального разделения управленческого труда;
- д) гибкость структуры управления в соответствии с изменениями внешней среды и стратегии развития предприятия?

5. _____ передаются непосредственно от начальника к подчиненному и далее к другому подчиненному. Создается иерархия уровней управления

Ответ: линейные полномочия

6. _____ консультативный, личный аппарат (администрация, секретариат). В _____ нет подчиненности по нисходящей линии.

Ответ: штабные полномочия, штаб

7. Обязательство выполнять имеющиеся задачи и отвечать за их удовлетворительное разрешение _____

Ответ: ответственность

8. Передача задач и полномочий лица, которое принимает на себя ответственность за их выполнение _____

Ответ: делегирование

9. Процесс создания организационной структуры предприятия _____

Ответ: организационный процесс

10. Состав и соотношение внутренних звеньев и отделов организации _____

Ответ: структура фирмы

11. Для данной структуры управления характерно – высший руководитель - линейный руководитель – исполнители _____

Ответ: линейная структура управления

12. Для данной структуры управления характерно – высший руководитель - функциональный руководитель – исполнители _____

Ответ: функциональная структура управления

13. Для данной структуры управления характерны основные связи – линейные, дополняющие – функциональные _____

Ответ: линейно-функциональная структура управления

14. Данная структура управления строится на основании выделения подразделений или дивизионов _____

Ответ: дивизионная структура управления

15. При данной структуре управления формируются проектные группы, реализующие целевые проекты, программы _____

Ответ: матричная структура управления