

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Манаенков Сергей Алексеевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 09.06.2022 07:33:04  
Уникальный программный ключ:  
b98c63f50c040389aac183e2b73c0e757975c9e9

Филиал федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Самарский государственный университет путей сообщения» г. Ртищево  
(филиал СамГУПС в г. Ртищево)

**Комплект  
контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
ОП. 11 Менеджмент  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)  
*Базовая подготовка среднего профессионального образования***



**Ртищево  
2021**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям) (Базовая подготовка среднего профессионального образования), программы учебной дисциплины (*Менеджмент*)

Рассмотрено и одобрено  
цикловой комиссией  
специальностей 38.02.01, 23.02.01  
протокол № 1  
от « 31 » 08 2024 г.  
Председатель ЦК  
Альма О.Ю. Жукова

Утверждаю  
Зам. директора по УР  
Н.А. Н.А. Петухова  
« 31 » 08 2024 г.

Разработчик: О.Ю. Жукова О.Ю. Жукова, преподаватель первой категории  
филиала СамГУПС в г. Ртищево

Рецензенты:



Е.Ю. Мызникова Е.Ю. Мызникова, преподаватель филиала  
СамГУПС в г. Ртищево



С.В. Константинова, начальник экономического сектора Ртищевской дистанции гражданских сооружений - структурного подразделения Юго-Восточной дирекции по эксплуатации зданий и сооружений - структурного Юго-Восточной железной дороги – филиала ОАО «РЖД»

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
3. Оценка освоения учебной дисциплины:
  - 3.1. Формы и методы оценивания.
  - 3.2. Кодификатор оценочных средств.
4. Задания для оценки освоения дисциплины.

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины *Менеджмент* обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет»(по отраслям) Базовый уровень подготовки для специальности СПО следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями:

У1. Использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения

У2. Анализировать организационные структуры управления

У3. Проводить работу по мотивации трудовой деятельности политику организации

У4. Применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения

У5. Применять эффективные решения, используя систему методов управления

У6. Учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

З 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, истории его развития

З 2. Методы планирования и организации работы подразделения;

З 3. Принципы построения организационной структуры управления;

З 4. Основы формирования мотивационной политики организации;

З 5. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;

З 6. Внешнюю и внутреннюю среду организации;

З 7. Цикл менеджмента;

З 8. Процесс принятия и реализации управленческих решений;

З 9. Функции менеджмента в рыночной экономики: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

З 10. Система методов управления;

З 11. Методику принятия решений;

З 12. Стили управления, коммуникации, принципы делового общения

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

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

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

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

- профессиональные:

ПК 2.4. Проводить процедуры инвентаризации финансовых обязательств организации.

ПК 2.5 Проводить процедуры инвентаризации финансовых обязательств организации.

ПК 2.6 Осуществлять сбор информации о деятельности объекта внутреннего контроля по выполнению требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов.

ПК 2.7 Выполнять контрольные процедуры и их документирование, готовить и оформлять завершающие материалы по результатам внутреннего контроля

ПК 4.6 Анализировать финансово-хозяйственную деятельность, осуществлять анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценку рисков

ПК 4.7 Проводить мониторинг устранения менеджментом выявленных нарушений, недостатков и рисков

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет .

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата.	Форма контроля и оценивания.
У1. Использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения	Применение методов планирования, демонстрация навыков управления конфликтными ситуациями, стрессами и рисками; правильность выбора стиля руководства работой структурного подразделения;	Устный и письменный опрос, тестирование, практическая работа
У2. Анализировать организационные структуры управления	Правильность выбора организационной структуры предприятием,	Устный и письменный опрос, тестирование, практическая работа
У3. Проводить работу по мотивации трудовой деятельности политику организации	Демонстрация навыков мотивации работников на решение производственных задач	Устный и письменный опрос, тестирование, практическая работа
У 4. Применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения	Применение приемов делового общения, организация деловых бесед, совещаний	Устный и письменный опрос, тестирование, практическая работа
У5. Применять эффективные решения, используя систему методов управления	Принятие управленческих решений с учетом профессиональной деятельности.	Устный и письменный опрос, тестирование, практическая работа
У6. Учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Правильность выделения особенностей менеджмента в профессиональной деятельности	Устный и письменный опрос, тестирование
З 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития	Формулировка определения менеджмента; полнота знаний характерных черт	Устный и письменный опрос, тестирование,

	современного менеджмента, основных подходов в менеджменте	
3 2. Методы планирования и организации работы подразделения	Характеристика методов планирования, понятие организации её виды, жизненный цикл организации	Устный и письменный опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
3 3. Принципы построения организационной структуры управления	Принципы построения организационной структуры управления, выбор ОСУ для конкретного предприятия (подразделения)	Устный и письменный опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
3 4. Основы формирования мотивационной политики организации	Понятие мотивации, мотивационная политика организации	Устный и письменный опрос, тестирование, внеаудиторная самостоятельная работа
3 5. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Полнота знаний особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности	Устный и письменный опрос, тестирование,
3 6. Внешнюю и внутреннюю среду организации	Характеристика факторов внешней и внутренней среды организации, проведения SWOT-анализа	Устный и письменный опрос, практические занятия
3 7. Цикл менеджмента	Формулировка определений цикла менеджмента	Устный и письменный опрос, практические занятия,
3 8. Процесс принятия и реализации управленческих решений	Понятие определения управленческого решения, виды и реализация управленческих решений	Устный и письменный опрос, практические занятия,
3 9. Функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта	Формулировка основных определений функций менеджмента, планирование как функция номер один и роль функций в экономической деятельности субъекта	Устный и письменный опрос, тестирование,
3 10. Систему методов управления	Формулировка основных методов менеджмента их достоинства и недостатки	Устный и письменный опрос, практические занятия
3 11. Методику принятия решений	Выбор принятия управленческого решения и методика принятия решения в конкретных ситуациях	Устный и письменный опрос, практические занятия
3 12. Стили управления, коммуникации, принципы	Формулировка определения стиля руководства,	Устный и письменный опрос, практические



делового общения	характеристика стилей руководства, понятие власть, формы власти. Полнота знаний видов коммуникаций, элементов и этапов коммуникационного процесса. Правила ведения деловых бесед, факторов повышения эффективного делового общения.	занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- <i>демонстрация интереса к будущей профессии</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- <i>выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач ; оценка эффективности и качества выполнения расчетов;</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- <i>решение стандартных и нестандартных профессиональных задач;</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- <i>эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные;</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий	- <i>работа на компьютере с использованием информационных технологий и систем в профессиональной деятельности;</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- <i>анализ инноваций в области проведения исследований</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК10 Пользоваться	- <i>анализ инноваций в</i>	Интерпретация результатов

профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	<i>области проведения исследований</i>	наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<i>- анализ инноваций в области проведения исследований</i>	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

### **3. Оценка освоения учебной дисциплины:**

#### **3.1. Формы и методы контроля.**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине *Менеджмент*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.



## Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент УД	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З	Формы контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
<b>Раздел 1 Эволюция концепций менеджмента</b>			РЗЗ	У1, У6, 31, 35, ОК1- ОК5	ДЗ	У1, У6, 31, 35, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11
Тема 1.1. История развития менеджмента	УО Т, СР	У1, У6, 31, 35, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
Тема 1.2. Сущность и характерные черты современного менеджмента.	УО Т, СР	У1, У6, 31, 35, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
<b>Раздел 2. Структура организации. Внешняя и внутренняя среда организации.</b>			РЗЗ	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36, ОК1- ОК5	ДЗ	У1, У6, 31, 35, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11
Тема 2.1. Органы управления. Основные принципы построения организационных структур. Типы структур управления.	УО Т, ПРН№1, СР	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
Тема 2.2. Внутренняя и внешняя среда организации	УО Т, ПРН№2, СР	У1, У2, У3, У4, 32, 33, 34, 35, 36, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
<b>Раздел 3 Функции менеджмента</b>			РЗЗ	У1, У2, У3, У4, 35, 37,38,39, ОК1- ОК5	ДЗ	У1, У2, У3, У4, 35, 37,38,39, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11

Тема 3.1. Основные составляющие цикла менеджмента, их характеристика	УО Т, СР	У1, У2, У3, У4, 35, 37,38,39, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
Тема 3.2. Планирование в системе менеджмента	УО Т, ПР№3, СР	У1, У2, У3, У4, 35, 37,38,39, ОК1- ОК5				
Тема 3.3. Мотивация и потребности	УО Т, СР	У1, У2, У3, У4, 35, 37,38,39, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
<b>Раздел 4. Методы и стили менеджмента</b>			Р33	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5	ДЗ	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5, ОК9- ОК11
Тема 4.1. Система методов управления	УО Т, ПР№4, СР	У1, У2, У3, У4, 310, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
Тема 4.2. Стили управления	УО Т, ПР№5, СР	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
Тема 4.3. Руководство: власть и партнерство	УО Т, СР	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
<b>Раздел 5. Коммуникации и деловое общение</b>			Р33	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5	ДЗ	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5, ОК9- ОК11
Тема 5.1. Коммуникативность и управленческое общение	УО Т, ПР№6, СР	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5, ОК9-				

		ОК11				
Тема 5.2. Деловое общение	УО Т, ПРН№7, СР	У1, У2, У3, У4, 310, 312 ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
<b>Раздел 6. Процесс принятия и реализации управленческих решений</b>			Р33	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5	ДЗ	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11
Тема 6.1. Факторы влияющие на процесс принятия управленческих решений	УО Т, ПРН№8, СР	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
Тема 6.2. Этапы рационального решения проблем.	УО Т, СР	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5				
Тема 6.3. Методы принятия решений	УО Т, ПРН№9СР	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				
<b>Раздел 7. Конфликты и стрессы</b>			Р33	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5	ДЗ	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11
Тема 7.1. Управления конфликтами и стрессами	УО Т, ПРН№10, СР	У3, У4, У5, У6, 310, 311, 312, ОК1- ОК5, ОК9- ОК11				

### Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	УО
Практическая работа № n	ПР № n
Тестирование	Т
Задания для самостоятельной работы - реферат; - доклад;	СР
Разноуровневые задачи и задания	РЗЗ
Дифференцированный зачёт	ДЗ



## Лист согласования

Дополнения и изменения к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на \_\_\_\_\_ учебный год по дисциплине \_\_\_\_\_.

В комплект КОС внесены следующие изменения:

---

---

---

---

---

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании ЦК

---

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_).

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

#### 4. Задания для оценки освоения дисциплины

### Темы (рефератов, докладов)

1. Портреты величайших менеджеров (Ф.У. Тейлор, А. Файоль, Г. Форд).
2. Сравнительная характеристика американской и японской моделей менеджмента.
3. Тактическое (текущие) планирование
4. Основные этапы текущего планирования. Реализация текущих планов
5. Сущность делегирования, правила и принципы делегирования.
6. Система методов управления: моделирование, экспериментирование, экономико-математические и социальные измерения.
7. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации
8. Информация и ее виды: функциональная, координационная, оценочная
9. Сбор информации о ценах и анализ ценовой политики
10. Последствия конфликтов. Взаимосвязь конфликта и стресса

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, *если ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельным;*
- оценка «хорошо» *ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя;*
- оценка «удовлетворительно» *ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный;*
- оценка «неудовлетворительно» *при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует;*
- оценка «зачтено» выставляется студенту, *если материал изложен грамотно, соблюдены требования ФГОС СПО при написании реферата, доклада;*
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, *если не соблюдены требования ФГОС СПО, материал изложен не верно, не раскрыта тема реферата, доклада.*

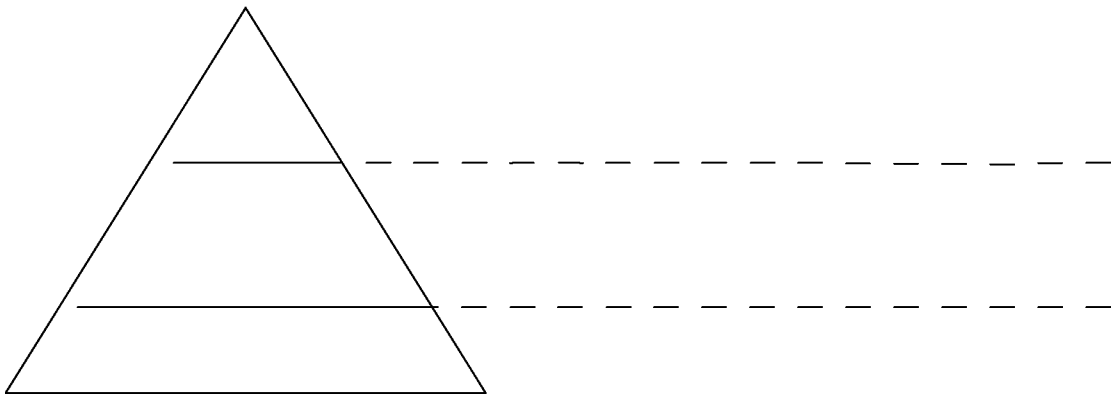
# Комплект разноуровневых задач (заданий)

**Задание 1.** Используя рекомендованную литературу, приведите несколько определений менеджмента:

**Задание 2.** Назовите цели и задачи современного менеджмента

**Задание 3.** Заполните схему, указав в ней уровни менеджмента и характер труда менеджеров каждого уровня.

## Уровни менеджмента Характер труда



**Задание 4** Специфические особенности менеджмента, т.е. творчество менеджеров, реализуются с помощью определённых принципов.

Принципы - правила, нормы, предписания к действию.

Изучив рекомендуемую литературу, продолжите заполнение таблицы.

### Принципы управления

Группа принципов	Перечень признаков
1. Как надо руководить (работать).	1. Экономичность. 2. Инновации. 3. Единоначалие.
2. Как не надо руководить (работать).	1. Бюрократизм. 2. Безынициативность.

**Задание 5** Какие условия и факторы, по Вашему мнению, мешают введению прогрессивных изменений в управление российскими организациями?

**Задание 6.** Современным специалистам нужны следующие качества.

1. Наличие глубоких макроэкономических познаний.
  2. Детальное знание рынка, законов его развития, специфики и динамики рыночных отношений в России и в других странах.
  3. Стремление к doskonaльному освоению узкой специальности, являющейся для конкретного работника основной.
  4. Свободная ориентация совокупности рыночных отношений, и их взаимозависимости и взаимообусловленности.
- Кроме того, обязательны качества такие качества, как предприимчивость, ответственность, честность, принципиальность, скромность, физическое здоровье.

### *Вопросы*

1. Какими дополнительными качествами надо обладать современному специалисту, чтобы он был на «высоте положения»?
2. Какие особые качества необходимы специалисту в России?

**Задание 7.** Изучив этапы развития менеджмента, продолжите заполнение таблицы:

### **Научные школы и подходы в менеджменте.**

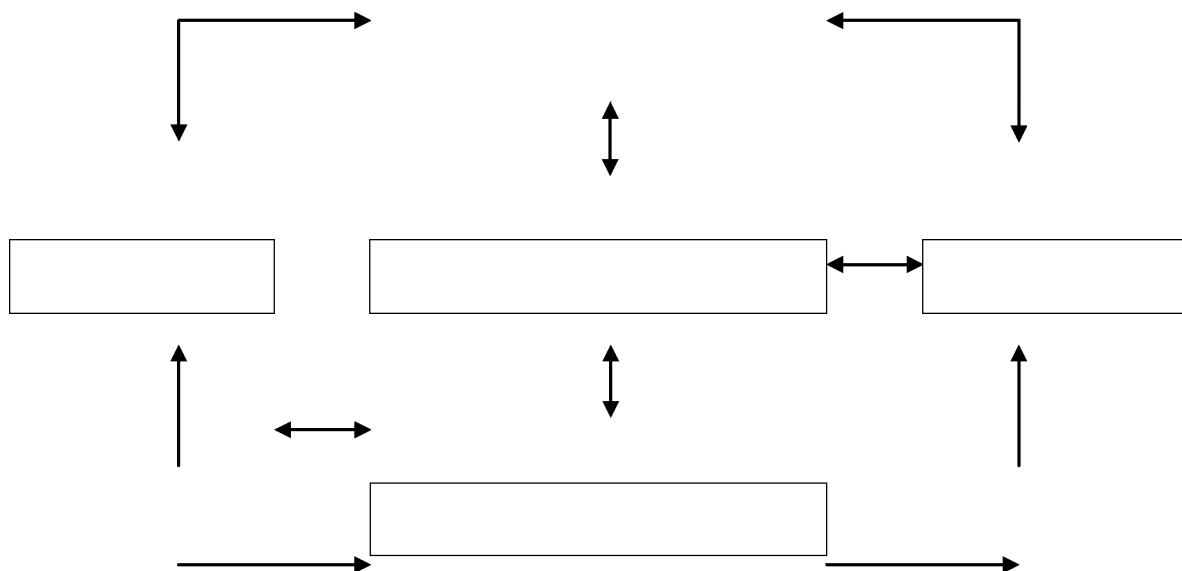
Направление, вклад направления.	Представители
<p><b>Школа научного управления</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ содержания работы и способов её выполнения.</li> <li>2. Нормирование труда.</li> <li>3. Использование материального стимулирования.</li> <li>4. Работа с кадрами (отбор, переквалификация и т.п.)</li> </ol>	<p><b>(1885 – 1920 гг.)</b></p> <p>Ф. Тейлор</p> <p>Ф. Гилберт</p> <p>Г. Гнат</p>
<b>Классическая (административная)</b>	<b>школа управления (1920 – 1950 гг.)</b>

**Задание 7.** Организация- это \_\_\_\_\_

Назовите обязательные признаки организации \_\_\_\_\_

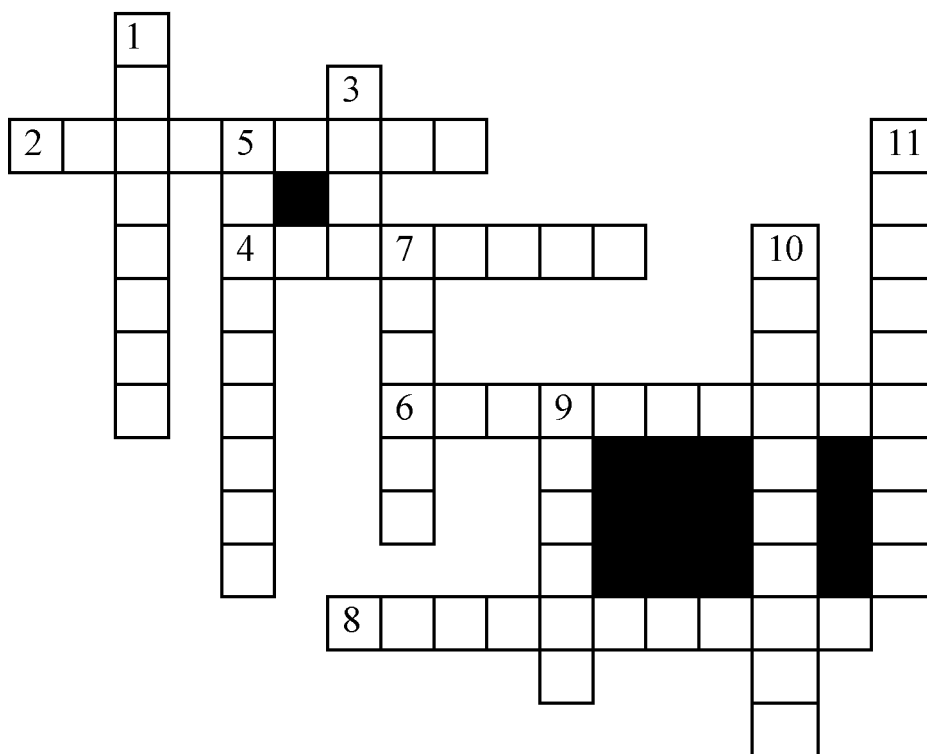
**Задание 8.** В заданном рисунке укажите основные факторы внутренней среды организации.





**Задание 9.** Изучив рекомендуемую литературу, укажите факторы и переменные внешней среды современной организации (на примере хорошо известной Вам организации).

**Задание 10.** Решите кроссворд



**Вопросы:**

*По горизонтали:*

2. Фактор среды прямого воздействия на организацию, объединение людей, связанных одной профессией
4. Формируется человеком относительно результатов своего поведения на основе прошлого опыта и оценки текущей ситуации
6. Интеллектуальное осознание стимулов, получаемых от ощущений
8. Элемент внешней среды организации, способ преобразования материала, сырья, информации в искомый продукт.

*По вертикали:*

1. Элемент среды косвенного воздействия на организацию, поступательное движение, улучшение в процессе развития
3. Центральный фактор в любой модели управления
5. Характеристика внешней среды организации, отражающая число и разнообразие факторов, влияющих на организацию
7. Ученый, определивший технологию как сочетание навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и знаний, необходимых для преобразования материалов, информации или людей
9. Ученый, определивший технологию как средство преобразования сырья в искомые продукты или услуги
10. Элемент внешней среды организации, обеспечивающий ее ресурсами извне
11. Фактор, формирующий необъективное восприятие окружающей среды и влияющий на поведение людей

**Ответы**

*По горизонтали:*

2. профсоюзы; 4. ожидание; 6. восприятие; 8. технология.

*По вертикали:*

1. прогресс; 3. люди; 5. сложность; 7. Дейвис; 9. Перроу; 10. поставщики; 11. отношения.

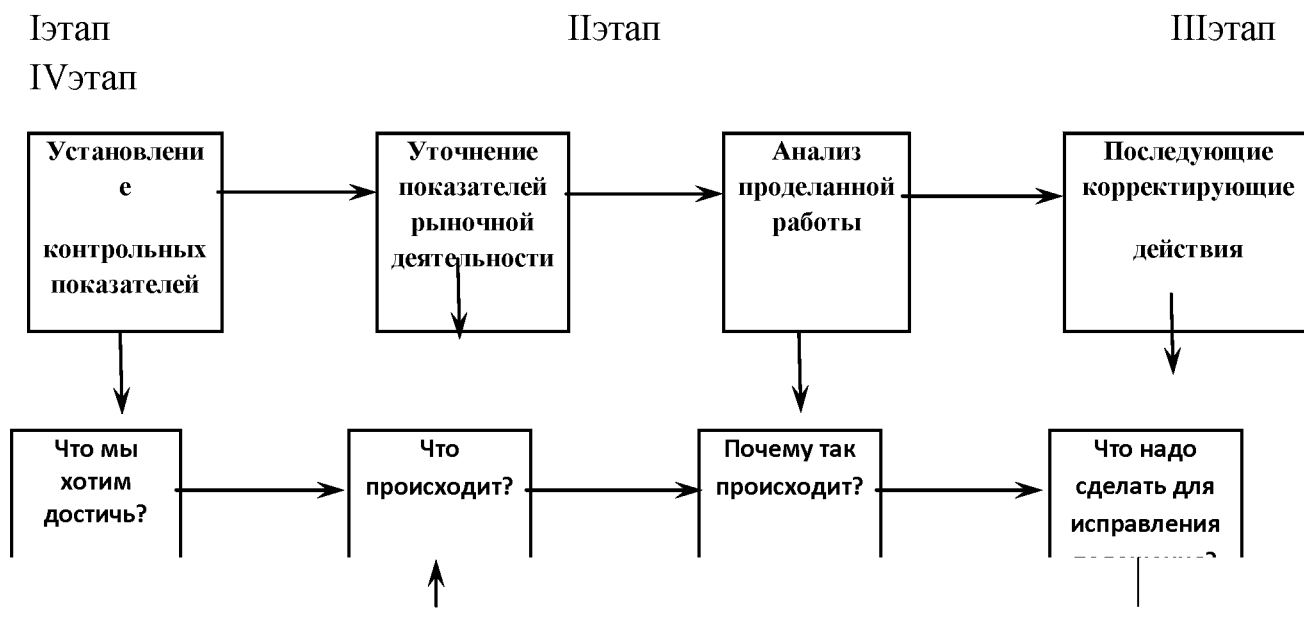
### **Задание 11**

Изучив рекомендуемую литературу, ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия функции управления.
2. Кратко опишите содержание основных функций менеджмента.

### **Задание 12.**

Сейчас особенное значение имеет контроль за выполнением плана предприятия. Его цель – убедиться в достижении намеченных результатов (запланированных показателей). Контроль осуществляется высшим руководством и руководством среднего звена фирмы. При необходимости принимаются решения по исправлению положения. Процесс контроля за выполнением планов включает следующие этапы.



### *Вопросы*

1. Какова, по вашему мнению, роль контроля, его совершенствование в бизнесе?
2. Какие особенности организации контроля за деятельностью предприятия в целом и за деятельностью его составных звеньев характерны для российской практики?
3. Какие этапы и элементы контроля, по вашему мнению, имеют особенные значения для обеспечения высокого конечного хозяйственного результата работы фирмы?

### **Задание 13.**

Используя рекомендованную литературу, приведите наиболее удачные, на Ваш взгляд, определения следующих понятий

*Потребность*

*Мотив*

*Мотивирование Стимул Стимулирование*

## Задание 14

Укажите стрелками, какие факторы относятся к внутренней, а какие – к внешней мотивации.

**Заработная плата**

**Условия работы**

**Дополнительные льготы и выплаты**

**Продвижение по службе**

**Содержание работы**

**Результаты деятельности**

**Понимание цели деятельности**

**Стиль управления**

**Факторы внутренней мотивации**

**Факторы внешней мотивации**

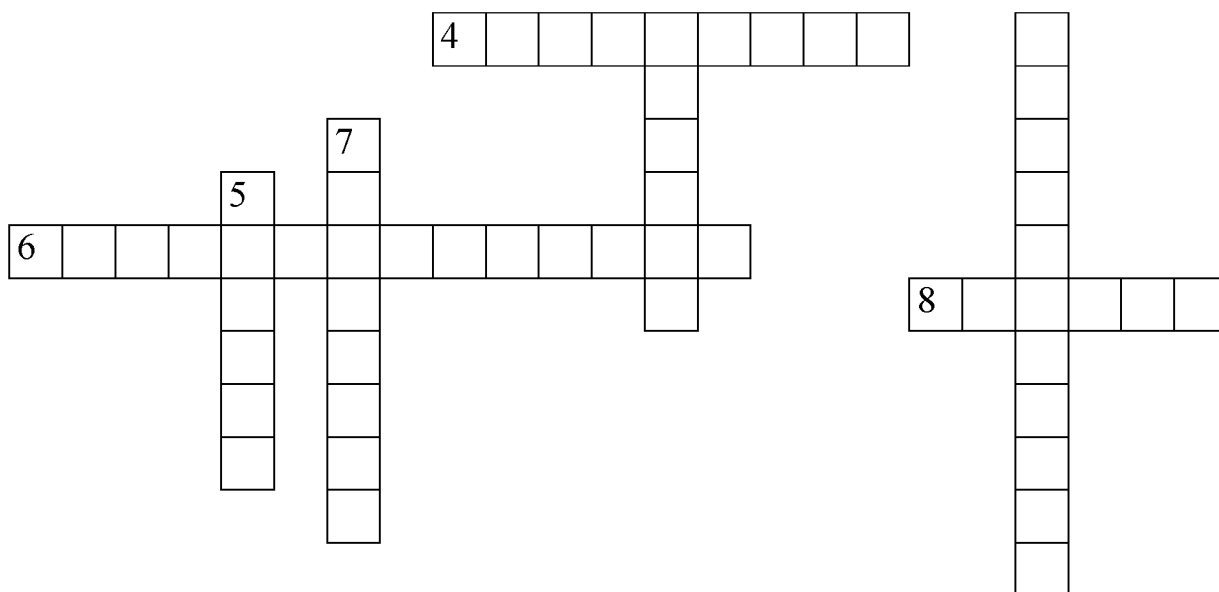
## Задание 15

1. Представьте, что Вам поручили разработать систему поощрений и наказаний для небольшой производственной компании. Принципами каких мотивационных теорий Вы воспользуетесь?

2. Для большинства из нас работа имеет жизненно важное значение как источник средств к существованию. В таком случае, почему управленческий персонал должен с таким вниманием относиться к проблемам мотивации служащих?







**Вопросы:**

*По горизонтали:*

2. Нехватка чего-либо, желание иметь что-либо, без чего человек чувствует себя не комфортно
4. Потребности физиологического характера (в пище, еде, отдыхе и т. д.)
6. Модель мотивации Портера-Лоулера
8. Потребность в выражении желания человека оказывать влияние на поведение и решения других людей

*По вертикали:*

1. Процесс побуждения людей к деловой активности для достижения личных целей, а также целей организации
3. Реализация своих творческих возможностей и рост личности
5. Кто создал структуру и иерархию человеческих потребностей, влияющих на мотивацию
7. Кто выделил две большие категории факторов, назвав их гигиеническими факторами и мотивацией

**Ответы**

*По горизонтали:*

2. потребность; 4. первичные; 6. вознаграждение; 8. власть;

*По вертикали:*

1. мотивация; 3. самовыражение; 5. Маслоу; 7. Герцберг;

### **Задание 18**

Методы управления – это \_\_\_\_\_

Дайте общую характеристику методов управления:

Экономический \_\_\_\_\_

Организационно-административные \_\_\_\_\_

Социально-психологические \_\_\_\_\_

### **Задание 19**

Необходимо разработать мероприятия по стабилизации кадров на предприятии. Какие методы менеджмента использовать? Сформулируйте мероприятия.

### **Задание 20**

На одном предприятии был поставлен эксперимент. Через месяц результаты были следующими: станок всегда был в порядке, рабочий стал помогать другим членам бригады, его сменная выработка увеличилась на 15 %. Охарактеризуйте сущность эксперимента. С помощью каких мероприятий можно достичь описанного результата?

### **Задание 21**

Используя рекомендованную литературу, приведите наиболее удачные, на ваш взгляд, определения следующих понятий.

Власть

Авторитет

Руководство

Лидер

### **Задание 23**

В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, поскольку от этого зависит успех в бизнесе. В практике встречаются следующие варианты:

– Руководитель принимает решения и сообщает результаты подчинённым, если это необходимо;

– Руководитель принимает решение, но при этом интересуется мнением подчинённых, приветствует их вопросы, получая, таким образом, возможность проверить решение и в случае необходимости скорректировать его;

- Руководство принимает решение и представляет его в группе на доработку;
  - Руководство излагает суть проблемы, выслушивает предложения, а принимает решение;
  - Руководитель излагает проблему и просит группу принять решение, оставляя за собой право выбора и утверждение варианта;
  - Руководитель излагает проблему и принимает решение группы.
- Какой из предложенных вариантов Вы считает предпочтительным. Ответ обоснуйте.

#### Задание 24

В последние время в управленческих кругах активно обсуждается и пропагандируется концепция *делегирования полномочий* сверху вниз. Интерес к делегированию полномочий отражается потребностью на работающих, а руководителей, которых рассматривают децентрализацию процессов принятия решений как ключ к успеху в жёсткой конкурентной среде. *Какие, по Вашему мнению, функции делегировать подчинёнными, а какие нельзя? Ответы запишите в таблице.*

Можно делегировать	Нельзя делегировать
<i>Рутинную работу, отнимающую много времени</i>	<i>Определение основных направлений развития</i>

#### Задание 25

Используя рекомендованную литературу, приведите определения следующих понятий.

Коммуникация

Коммуникационный процесс

Коммуникативный барьер

#### Задание 26

Дайте письменно ответы.

1. Какова роль коммуникаций в организации?
2. Какие типы коммуникативных барьеров Вы знаете? Охарактеризуйте их. Перечислите различные приемы преодоления коммуникационных барьеров.
3. Как Вы понимаете выражение «умение слушать»?
4. Деловая беседа – одна из основных форм человеческого взаимодействия. Правильное проведение беседы – чрезвычайно сложное дело. Какие приёмы ведения

беседы могут отрицательно повлиять на её результативность? Приведите примеры из собственного опыта.

5. Совещание – одна из форм коллективного обсуждения проблемы и принятия коллективного решения. Каковы правила поведения на совещании для участников?

### **Задание 27\***

Проанализируйте ситуацию и ответьте письменно на вопросы.

Жанна получила университетскую степень бакалавра по направлению «Менеджмент» и начала работать в торговой компании, владельцем которой является её отец. Компания имеет сеть из 12 магазинов модной женской одежды в ряде крупных городов России.

Компанию ещё в конце перестройки основал дед Жанны. Связи и опыт деда, долгое время проработавшего в сфере советской торговли, последние 10 лет деятельности отца в области торговли женской одеждой превратили компанию из одного магазина в центре Москвы в достаточно крупное торговое предприятие.

Управленческий стиль Фёдора (отца Жанны), по сути, был продолжением стиля его отца. Оба получили образование при старой системе: один торговое, другое техническое. Фёдор знал, что и как он делает. Он был горд тем, что был способен быть в курсе всех деталей по покупке, рекламе и управлению магазина. Все менеджеры его компании, ровно как и члены правления, встречались с ним каждые две недели в Москве. Между этими встречами Фёдор еженедельно тратил 2 - 3 дня на посещение своих магазинов и встречу с персоналом. Фёдора в первую очередь интересовало, как люди взаимодействуют между собой и как они мотивированы к работе.

В последнее время не все в управлении компанией Фёдору нравилось. Все чаще всего его указания выполнялись менеджерами магазинов не точно, хотя на проводимых им заседаниях его слушали очень внимательно и все соглашались с его предложениями. Ему стало известно, что многие работники компании уверены, что могли бы делать дело лучше, если бы им дали больше свободы и не ограничивали их инициативу. Сам Фёдор чувствовал, что многие менеджеры, так же как и служащие, выполняли свою работу без энтузиазма. Он не понимал, почему некоторые его лучшие работники увольнялись и устраивались на работу к конкурентам.

Когда дочь пришла к нему на работу в качестве специального помощника, он сказал «Жанна, меня беспокоит происходящее в компании. Наверное, это связано с мотивацией. Я знаю о мотивации людей главное – деньги, хороший начальник и хорошие условия работы. Может быть, ты знаешь ещё что – то? Я надеюсь, что ты поможешь мне. Так что ты могла бы предложить?»

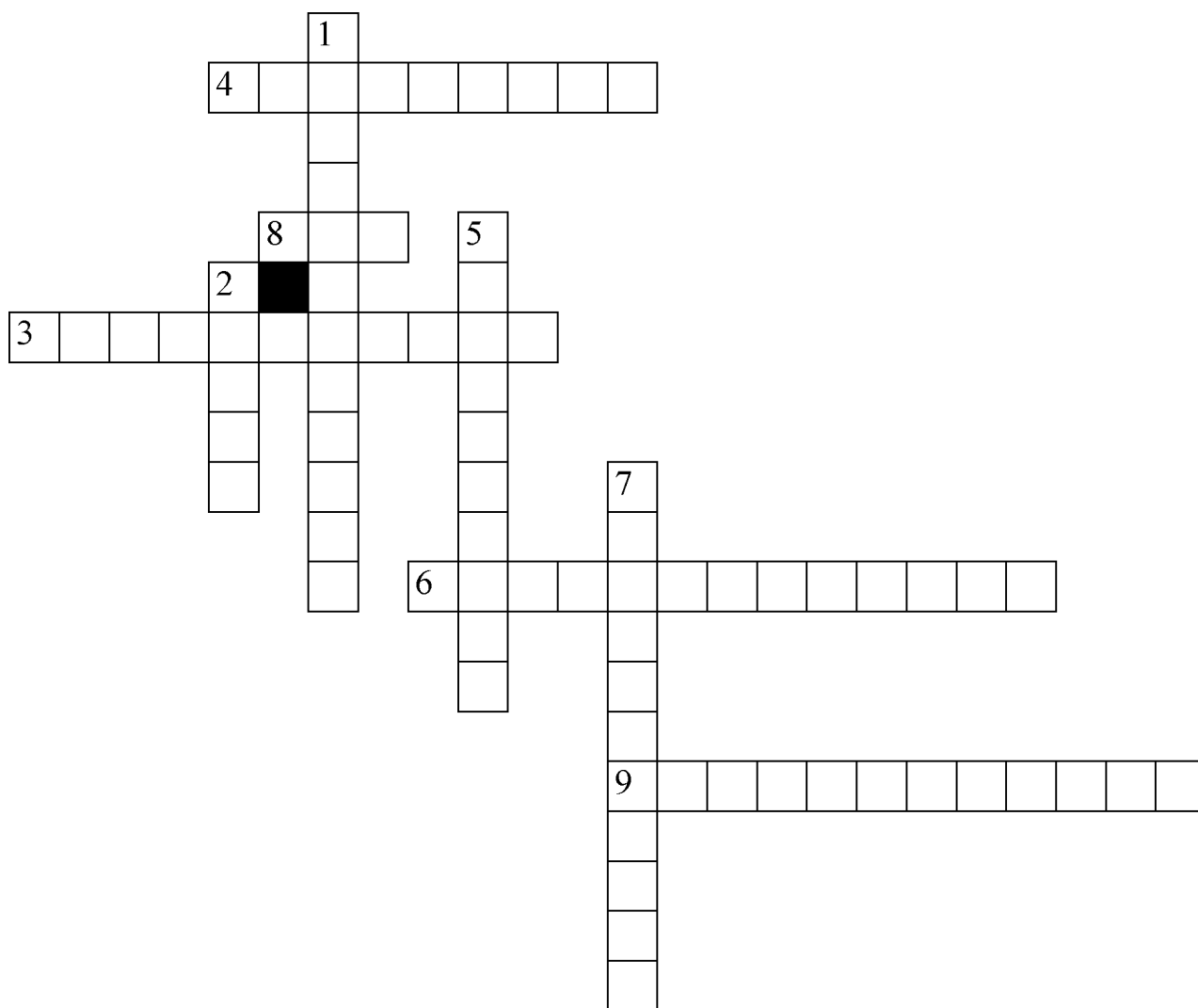
### *Вопросы:*

1. Какой управленческий стиль преобладал в компании и как он влиял на решение проблем межличностной и организационной коммуникации в компании?

2. Какие коммуникационные барьеры имели место в компании? Какие меры можно предложить для их устранения?
3. Как бы Вы на месте Жанны ответили отцу?

### Задание 28

#### Решите кроссворд



#### **Вопросы:**

##### *По горизонтали:*

3. Лицо, собирающее и передающее информацию
4. Информация, закодированная с помощью символов
6. Перевод символов отправителя в мысли получателя

8. На языке теории передачи информации — это то, что искажает смысл
9. Вид коммуникации, который подразумевает переход от одного уровня к другому внутри организации

*По вертикали:*

1. Процесс обмена информацией
2. Средство передачи информации
5. Лицо, которому предназначена информация
7. Преобразование сообщения в символы с помощью слов, интонаций, жестов

**Ответы:**

*По горизонтали:*

3. отправитель; 4. сообщение; 6. декодирование; 8. шум; 9. вертикальная.

*По вертикали:*

1. коммуникация; 2. канал; 5. получатель; 7. кодирование.

## **Задание 29**

Используя рекомендованную литературу, приведите определения следующих понятий и ответьте письменно на вопросы.

Конфликт

Конфликтная ситуация

Назовите причины организационных конфликтов?

1. Наличие конфликтов в организации неизбежно. Некоторые типы конфликтов или уровни конфликта могут оказаться благоприятными для организации, если их можно использовать в качестве инструмента для осуществления изменений в организации или проведение инноваций. Такие конфликты принято называть функциональными. Конфликты, препятствующие нормальной деятельности организации, называют дисфункциональными. Приведите примеры функционального и дисфункционального конфликтов.

2. Некоторые исследователи деятельности организации убеждены, что функциональные конфликты должны поощряться руководством, а дисфункциональные - устраняться. На практике же большая часть руководителей пытаются исключить любые конфликты. Почему?

### Задание 30

Представьте, что Вы получили отрицательный отзыв руководителя на выполненное задание. Это положило начало межличностному конфликту между Вами и руководителем.

Опишите данный конфликт, используя предложенную таблицу.

#### Описание конфликта

Термины	Краткое объяснение
Источники или причины конфликта	<i>Причин данного конфликта может быть несколько. Например, Вам не хватило профессионализма для того, чтобы выполнить задание так, как требовал руководитель</i>
Тип конфликта	
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта с Вашей стороны	
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны руководителя (Ваше мнение)	

### Задание 31

Стресс – это напряженное состояние человека, возникающее в ответ на взаимодействие экстремальных факторов. Перечислите факторы, которые могут вызвать стресс у работников, например, банковской сферы. Какие Вы знаете индивидуальные способы снятия стресса?

### Задание 32\*

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы.

В организации прошел слух о сокращении штата работников. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, возникли слухи и сплетни.

Наконец до каждого подразделения довели списки увольняемых.



В подразделении, где работала Галина, было 7 человек. Все женщины. Сокращению подлежала начальница пенсионного возраста. Узнав об этом, она пошла к руководителю учреждения и выразила несогласие, заявив, что она работает в этой должности 15 лет и единственная в этом подразделении знает весь процесс работы. Кроме того, у неё на иждивении больной 17-летний сын.

Тогда руководитель решил сократить одну из молодых сотрудниц, которая была принята на работу позже всех. Её проблемы – наличие малолетнего сына и неработающего мужа, во внимание не были приняты. Оставшиеся, конечно, вздохнули с облегчением, хотя никто не считал решение справедливым.

Прошло уже много времени, а прежней доброжелательной атмосферы в коллективе как не бывало. Все недовольные высшим руководством из – за необъективности и непоследовательности в кадровых решениях: почему во главу угла ставят то возраст, то квалификацию, то стаж, то базовое образование.

#### *Вопросы:*

1. Можно ли говорить о конфликте в подразделении? Если да, то охарактеризуйте его. Если, на Ваш взгляд, в подразделении несколько конфликтов, охарактеризуйте каждый.
2. Что можно посоветовать руководителю на случай сокращения штата работников?
3. Что можно посоветовать подчинённым по поводу сокращения кадров?

#### **Задание 33**

Главная задача менеджмента – максимизация прибыли, получаемой компанией. Вместе с тем всё большее значение приобретают социальная ответственность менеджера перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение социальных проблем, стоящих перед страной.

В связи с этим существуют две позиции. Сторонники одной позиции считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес – только «делать деньги». Они обосновывают свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению её конкурентоспособности, росту издержек, которые в последующем ведут к росту цен (наноса ущерб потребителям) и другим отрицательным последствиям.

Сторонники другой позиции считают, что бизнесмены имеют перед обществом моральные обязательства, и предпринимаемые ими действия, способствующие решению социальных проблем, могут оказать большую пользу предпринимателям, повысить их имидж в обществе и быть рекламой.

*Вопросы* Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и каких формах?

## **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, *если ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельным;*
- оценка «хорошо» *ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три незначительные ошибки, исправленные по требованию преподавателя;*
- оценка «удовлетворительно» *ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный;*
- оценка «неудовлетворительно» *при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует;*
  
- оценка «зачтено» выставляется студенту, *если материал изложен грамотно, соблюдены требования ФГОС СПО;*
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, *если не соблюдены требования ФГОС СПО, материал изложен не верно, не раскрыта тема задания.*

# **Практические работы**

## **Практическое занятие № 1**

Тема: Разработка организационной структуры организации (предприятия)

## **Практическая работа № 2**

Тема: Анализ внутренней и внешней среды предприятия

## **Практическая работа № 3**

Тема: Стратегическое планирование на предприятии

## **Практическая работа №4**

Тема: «Система методов управления»

## **Практическая работа №5**

Тема: Анализ стилей руководства

## **Практическая работа №7**

Тема: Составление планов проведения совещаний, переговоров и бесед

## **Практическая работа №8**

Тема: Процесс принятия и реализации управленческих решений

## **Практическое занятие №9**

Тема: Принятие решения методом мозгового штурма

## **Практическое занятие №10**

Тема: Анализ конфликтной ситуации

# Тестовые задания

## Тема : Сущность и характерные черты современного менеджмента

Укажите правильный ответ

1. «Менеджмент» в переводе с английского языка означает:
  - а) управлять, заведовать, руководить
  - б) уметь обращаться, уметь владеть
  - в) ухитриться, справляться, устраиваться
  - г) все ответы верны
  
2. Развитие менеджмента в его теории и практике можно рассматривать, выделив:
  - а) один этап;
  - б) два этапа;
  - в) три этапа;
  - г) четыре этапа.
  
3. Управление стало широко признаваться как самостоятельная область научных исследований, благодаря...
  - а) школе научного управления (рационалистической);
  - б) классической школе (или административной);
  - в) школе человеческих отношений;
  - г) школе науки управления.
  
4. Формирование основных принципов управления и разработка взаимосвязанных функций управления стали главным результатом работы...
  - а) школы научного управления (рационалистической);
  - б) классической школы (или административной);
  - в) школы человеческих отношений;
  - г) школы науки управления.
  
5. Повышение эффективности организации за счет повышения эффективности ее человеческих ресурсов и активизации интеллектуальных ресурсов личности стало главным результатом деятельности...
  - а) школы научного управления (рационалистической);
  - б) классической школы (или административной);

- в) школы человеческих отношений;
- г) школы науки управления.

**6.** Рассмотрение управления как процесса, т. е. серии непрерывных взаимосвязанных действий (функций управления) – это...

- а) ситуационный подход в менеджменте;
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

**7.** Развитие количественных методов в принятии решений, разработка и применение математических моделей в управлении – это...

- а) ситуационный подход в менеджменте
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

**8.** Увязка конкретных приемов и концепций управления с определенными конкретными ситуациями – это

- а) ситуационный подход в менеджменте;
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

**9.** Рассмотрение организации как некоторой целостности, состоящий из взаимосвязанных частей, каждая из которых вносит вклад в развитие целого – это...

- а) ситуационный подход в менеджменте;
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

## **Тема : Структура организации. Внешняя и внутренняя среда организации**

Укажите правильный ответ

1. Организация как объект менеджмента - это...
  - а) конкретное конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться организованная группа;
  - б) предписанная работа, которая должна быть выполнена установленным способом и в установленные сроки;
  - в) социальная общность, состоящая из группы людей, деятельность которых координируется для достижения общих целей;
  - г) начало, основа чего-либо.
2. Типы организационных структур управления:
  - а) постоянные, переменные, внутренние, внешние;
  - б) линейные, линейно-функциональные, функциональные, матричные;
  - в) разовые, повторяющиеся;
  - г) внутренние, внешние.
3. К элементам внутренней среды организации относят:
  - а) цели, задачи, технологии, структуру, трудовые ресурсы;
  - б) поставщиков, клиентов, конкурентов, профсоюзы, акционеров;
  - в) планирование, мотивацию, контроль, координацию;
  - г) НТП, международное воздействие.
4. Факторы внешней среды прямого воздействия – это...
  - а) экономический, политический фактор, научно-технический прогресс;
  - б) поставщики, клиенты, конкуренты, профсоюзы, акционеры;
  - в) цели, задачи, технологии, трудовые ресурсы;
  - г) социально-культурные факторы, международное воздействие.
5. Общие характеристики организации:
  - а) ресурсы, внешняя среда, горизонтальное разделение труда, вертикальное разделение труда, структура;
  - б) выживание, прибыль, перспективы;
  - в) стратегия, миссия, цели;
  - г) поставщики, клиенты, конкуренты.

**6.** Простейшая структура управления при которой каждый орган управления специализирован на выполнении отдельных видов управленческой деятельности. Функциональные подразделения имеют право давать указания и распоряжения нижестоящим подразделениям - это...

- а) линейная;
- б) функциональная;
- в) линейно-функциональная;
- г) матричная.

**7.** Матричная структура образуется:

- а) путем наложения проектной на постоянную для организации функциональную структуру;
- б) в результате построения аппарата управления только из взаимоподчиненных органов в виде иерархической лестницы;
- в) включает в себя специальные подразделения при линейных руководителях, которые не обладают правами руководства нижестоящим подразделением, а лишь помогают линейному менеджеру в выполнении отдельных функций;
- г) путем создания специализированных служб для выполнения конкретных функций.

**8.** Достоинства линейной ОСУ:

- а) более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников; освобождение главного менеджера от глубокого анализа проблем;
- б) единство и четкость распорядительства; простота управления; оперативность в принятии решений;
- в) высокая компетентность специалистов, уменьшение потребностей в специалистах широкого профиля;
- г) все вышеперечисленное.

**9.** Недостатки линейно-функциональной ОСУ:

- а) высокие требования к руководителю; отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений;
- б) сложная структура соподчинения; трудность в приобретении навыков, необходимых для работы по новой программе;
- в) недостаточно четкая ответственность; чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;

г) отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений.

**10. Требования к организации:**

- а) наличие не менее двух людей, считающих себя частью группы, стремящейся к достижению общей цели;
- б) наличие физического лица, выступающего в хозяйственном обороте от собственного имени;
- в) наличие групп людей, объединенных по определенным признакам;
- г) все вышеперечисленное.

**11. Факторы внешней среды косвенного воздействия – это...**

- а) цели, задачи, технологии, структуру, кадры;
- б) поставщиков, клиентов, конкурентов;
- в) экономический, политический фактор, научно-технический прогресс;
- г) законы и государственные организации.

**12. Структура управления, включающая в себя специализированные подразделения при линейных руководителях, помогающих руководителю в разработке конкретных вопросов и подготовке решений которые не обладают правами руководства нижестоящими подразделениями:**

- а) матричная;
- б) функциональная;
- в) линейно-функциональная;
- г) линейная.

**13. Достоинства функциональной ОСУ:**

- а) единство и четкость распорядительства, простота в управлении;
- б) освобождение линейного менеджера от глубокого анализа проблем, согласованность действий, оперативность в принятии решений;
- в) высокая компетентность специалистов широкого профиля;
- г) простота взаимосвязей.

**14. ОСУ, использующий для малых предприятий, где круг решаемых вопросов незначителен и производственных связей немного:**

- а) линейно-функциональная;
- б) матричная;
- в) линейная;
- г) функциональная.



**15.** Конечное состояние, желаемый результат которого стремиться достичь любая организация – это...

- а) жизненный цикл организации;
- б) требования к организации;
- в) внутренняя среда организации;
- г) цель организации.

**16.** Основными характеристиками цели организации являются:

- а) конкретность и измеримость;
- б) очередность установления целей от долгосрочных к краткосрочным;
- в) достижимость и отсутствие противоречий в нескольких целях;
- г) все вышеперечисленное.

**17.** Группы людей, созданные по воле руководства для достижения целей организации, называются...

- а) формальными;
- б) неформальными;
- в) активными;
- г) пассивными.

**18.** Стихийно образовавшаяся группа людей, вступивших в регулярное взаимодействие для достижения определенных целей, называется...

- а) формальная;
- б) неформальная;
- в) активная;
- г) пассивная.

**19.** Качественная и количественная дифференциация и специализация трудовой деятельности, разделение работы на составляющие компоненты - ...

- а) вертикальное разделение труда;
- б) горизонтальное разделение труда;
- в) диагональное разделение труда;
- г) все ответы верны.

**20.** Категория работников, выполняющих функции по подготовке и реализации управленческих решений – это...

- а) специалисты;
- б) руководители;

- в) вспомогательный персонал /технические исполнители/;
- г) все ответы верны.

**21.** Категории работников, принимающих решения по важнейшим вопросам деятельности организации, направляющих и координирующих работу низших звеньев – это...

- а) специалисты;
- б) руководители;
- в) технические исполнители;
- г) все ответы верны.

### **Тема : Функции менеджмента**

Укажите правильный ответ.

**1.** Особый вид деятельности менеджера, определяющий: что делать, как делать и в какой последовательности

- а) принципы менеджмента;
- б) цели менеджмента;
- в) функции менеджмента;
- г) методы менеджмента.

**2.** Мотивация - это

- а) распределение ролей, ответственности и подотчетности между различными подразделениями;
- б) побуждение себя и других к деятельности;
- в) сопоставление достигнутых результатов с запланированными;
- г) стадия процесса управления, на которой определяются цели организации.

**3.** Стадия процесса управления, на которой определяются цели организации, необходимые средства, а также разрабатываются эффективные методы их достижения:

- а) мотивация;
- б) контроль;
- в) планирование;
- г) организация.

**4.** Теории мотивации, которые основываются на внутренних потребностях человека

- а) содержательные;
- б) процессуальные;

- в) комплексные;
- г) двухфакторные.

5. Миссия организации - это...

- а) основные задачи, цели организации;
- б) смысл, причина существования организации;
- в) основные задачи, цели структурных подразделений;
- г) конечный результат.

6. Сопоставление достигнутых результатов с запланированными:

- а) мотивация;
- б) контроль;
- в) планирование
- г) организация.

7. Предварительный контроль осуществляется

- а) до начала осуществления работ;
- б) в ходе осуществления работ;
- в) после того, как работа выполнена;
- г) все вышеперечисленное верно.

8. Теория мотивации, основная мысль которой состоит в надежде человека на то, что выбранный им тип поведения приведет к удовлетворению его потребностей:

- а) справедливости;
- б) ожидания;
- в) модель Портера - Лоулера;
- г) теория потребностей А. Маслоу

9. Своевременно выявить и скорректировать отклонения, возникающие в ходе работы – это задача .... Контроля

- а) предварительного;
- б) текущего;
- в) заключительного;
- г) все ответы верны.

10. Функция процесса управления, заключающаяся в установлении постоянных и временных взаимосвязей между подразделениями –

- а) мотивация;
- б) контроль;

- в) планирование;
- г) организация.

**11.** Составлении стандартов, нормативов до начала выполнения работ – это цель ..... контроля

- а) текущего
- б) заключительного;
- в) предварительного;
- г) все ответы верны

**12.** «Теория справедливости» утверждает, что...

- а) человек надеется, что выработанный им тип поведения приведет к удовлетворению его потребностей;
- б) достигнутые результаты зависят от приложенных сотрудником усилий, его способностей и характерных особенностей;
- в) люди сопоставляют затраченные усилия с вознаграждением и соотносят его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу.  
Несправедливость вызывает психологическое напряжение;
- г) все ответы верны

**13.** Контроль, который показывает, каких результатов добились люди, вскрывает упущения и недостатки в работе...

- а) предварительный;
- б) заключительный;
- в) текущий;
- г) все ответы верны.

**14.** Теория мотивации, основанная на потребностях высшего уровня причастности, успехе, власти:

- а) Ф. Герцберга;
- б) А. Маслоу;
- в) Мак Клелланда;
- г) Портера-Лоулера.

## Тема : Методы и стили менеджмента.

Укажите правильный ответ

1. Способы и приемы прямого и косвенного воздействия на коллектив с помощью экономических законов – это...

- а) организационно-распорядительные методы управления
- б) экономические методы управления;
- в) социально-психологические методы управления;
- г) правовые методы управления.

2. Методы прямого воздействия на коллектив и отдельных работников, носящие директивный и обязательный характер – это...

- а) организационно-распорядительные методы управления;
- б) экономические методы управления;
- в) социально-психологические методы управления;
- г) правовые методы управления.

3. Методы осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующиеся на закономерностях социологии и психологии – это...

- а) организационно-распорядительные методы управления;
- б) экономические методы управления;
- в) социально-психологические методы управления;
- г) правовые методы управления.

4. Способы воздействия субъекта управления на объект с помощью законов, норм и правил, установленных государственными органами, являющихся обязательными для всех граждан – это...

- а) организационно-распорядительные методы управления;
- б) экономические методы управления;
- в) социально-психологические методы управления;
- г) правовые методы управления.

5. Самоуправление - ...

- а) право на прямое управление предприятием как по главным, так и косвенным направлениям;
- б) право контроля за действиями администрации;

- в) право на участие в принятии решения;
- г) право работников на получение информации о функционировании организации.

**6.** Процесс превращения человека, всего трудового коллектива из объекта управленческой деятельности в ее субъект - ...

- а) влияние;
- б) внушение;
- в) самоменеджмент;
- г) власть.

**7.** Противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания, отсутствия согласия и несовпадения интересов – это...

- а) лидерство;
- б) стресс;
- г) конфликт;
- в) авторитет.

**8.** Состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействия – это...

- а) лидерство;
- б) стресс;
- в) конфликт;
- г) авторитет.

**9.** Деятельность человека, ведущая коллектив к достижению поставленной цели – это...

- а) лидерство;
- б) стресс;
- в) конфликт;
- г) авторитет.

**10.** Заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных – это...

- а) лидерство;
- б) стресс;
- в) конфликт;
- г) авторитет.

**11.** Власть – это...

- а) деятельность человека, ведущая коллектив к достижению поставленной цели;
- б) заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных;
- в) возможность влиять на поведение других людей;
- г) совокупность поступков и действий руководителя при осуществлении им определенных обязанностей.

**12.** Стиль руководства – это...

- а) деятельность человека, ведущая коллектив к достижению поставленной цели;
- б) заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных;
- в) возможность влиять на поведение других людей;
- г) совокупность поступков и действий руководителя при осуществлении им определенных обязанностей.

**13.** Если руководитель четко регламентирует деятельность своих подчиненных, жестко контролирует их, всегда сам принимает решения по важным вопросам, то имеет место...

- а) авторитарный стиль руководства;
- б) либеральный стиль руководства;
- в) демократический стиль руководства;
- г) все ответы верны.

**14.** Если руководитель отстраняется от решения насущных проблем, ждет указаний «сверху» или же попадает под влияние коллектива, то имеет место...

- а) авторитарный стиль руководства;
- б) либеральный стиль руководства;
- в) демократический стиль руководства;
- г) все ответы верны.

**15.** Если руководитель учитывает мнение подчиненных, делегирует им часть своих полномочий, развивает в коллективе инициативу и творчество, то имеет место...

- а) авторитарный стиль руководства;
- б) либеральный стиль руководства;
- в) демократический стиль руководства;
- г) все ответы верны.

**16.** Влияние – это...

- а) возможность влиять на поведение других людей;

- б) поведение одного человека, которое вносит изменение в поведение, отношение, ощущение другого человека;
- в) условия эффективного метода воздействия на коллектив;
- г) потребность, к которой апеллируют, в процессе управления коллективом.

**17. Внушение – это...**

- а) воздействие, основанное на некритическом восприятии того, что внушение как способ влияния на подчиненных является бездоказательным и неаргументированным;
- б) эффективная передача своей точки зрения, посредством аргументации;
- в) усвоение действий, поступков, манеры поведения и даже способа мышления других лиц;
- г) способ влияния на подчиненных, основанный на добровольных, побуждающих, непринудительных мотивах.

**18. Запугивание, обещание причинить подчиненному зло – это...**

- а) просьба;
- б) убеждение;
- в) внушение;
- г) угроза.

**19. Официальное распоряжение властных органов – это...**

- а) угроза;
- б) подкуп;
- в) приказ;
- г) просьба.

**20. Индивидуальные особенности человека, которые проявляются в динамике его жизнедеятельности – это...**

- а) характер;
- б) темперамент;
- в) авторитет;
- г) влияние.

**21. Способ разделения власти – это...**

- а) власть;
- б) влияние;
- в) делегирование;



г) авторитет.

**22.** Законная власть – ...

- а) основывается на привлекательных для исполнителя свойствах менеджера;
- б) основывается на праве человека руководить другими в силу соответствующего положения в организации;
- в) осуществляется, когда менеджер воспринимается как носитель специальных и полезных знаний;
- г) основывается на вознаграждении менеджером подчиненного.

**23.** Экспертная власть - ...

- а) основывается на привлекательных для исполнителя свойствах менеджера;
- б) основывается на праве человека руководить другими в силу соответствующего положения в организации;
- в) осуществляется, когда менеджер воспринимается как носитель специальных и полезных знаний;
- г) основывается на вознаграждении менеджером подчиненного.

**24.** Характеристики или свойства менеджера настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же – это...

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) экспертная власть;
- г) эталонная власть.

**25.** Менеджер может оказывать влияние на других, если контролирует величину или форму наказания, которое может быть к ним применено – это...

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) экспертная власть;
- в) эталонная власть;
- г) законная власть.

**26.** Совокупность типичических для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения – это...

- а) метод управления;
- б) стиль управления;
- в) управленческая культура;
- г) функции управления.

## Тема : Коммуникации в менеджменте

1. Вербальная коммуникация осуществляется...
  - а) посредством передачи информации с помощью речи;
  - б) посредством информации с помощью мимики;
  - в) посредством передачи информации с помощью жестов;
  - г) все ответы верны.
2. Передача информации от одного лица другому с помощью мимики, жестов – это...
  - а) вербальная коммуникация;
  - б) коммуникация с помощью речи;
  - в) невербальная коммуникация;
  - г) все ответы верны.
3. Некоторая последовательность сведений, знаний, которые актуализируемы с помощью знаков (символьного, звукового, сенсорного типа) – это...
  - а) власть;
  - б) информация;
  - в) лидерство;
  - г) стиль.
4. Форма устного обмена информацией между несколькими людьми в узком кругу – это...
  - а) деловая беседа;
  - б) деловое совещание;
  - в) деловые переговоры;
  - г) консультирование
5. Способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам, возникающим в организации – это...
  - а) деловая беседа;
  - б) деловое совещание;
  - в) деловые переговоры;
  - г) консультирование.
6. Средство взаимосвязи между людьми, предназначенное для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы – это...
  - а) деловая беседа;
  - б) деловое совещание;
  - в) деловые переговоры;

- г) консультирование.
7. Процесс передачи идей, мыслей, чувств, доведение их до понимания другим людям
- а) общение;
  - б) воображение;
  - в) влияние;
  - г) подражание.
8. Этапы организации проведения деловых совещаний: ...
- а) подготовка;
  - б) проведение;
  - в) принятие решения;
  - г) все варианты верны.
9. Первичный официальный документ, составленный в ходе проведения собрания (совещания), и на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий
- а) договор;
  - б) протокол;
  - в) контракт;
  - г) верных ответов нет.
10. Подготовка совещания начинается с определения...
- а) необходимости и целесообразности проведения;
  - б) дня и времени проведения;
  - в) места проведения;
  - г) участников.

### **Тема : Процесс принятия решения**

Укажите правильные ответы

1. Требования, предъявляемые к управленческому решению -...
- а) эффективность и экономичность;
  - б) своевременность;
  - в) обоснованность и реальность;
  - г) все вышеперечисленное.

2. Метод принятия решения, основанный на аналитических способностях менеджера, его опыте, интуиции - ...

- а) эврический;
- б) коллективный;
- в) метод Дельфы;
- г) кольцевая система «Кингисе».

3. Метод принятия решения, основанный на коллективной работе определенного круга лиц, компетентных, способных решать творческие задачи - ...

- а) неформальные;
- б) эврический;
- в) коллективные;
- г) кольцевая система «Кингисе».

4. Этапы процесса принятия решения:

- а) постановка проблемы;
- б) разработка вариантов решений;
- в) выбор решения и организация его выполнения;
- г) все варианты верны.

5. Каждому участнику группы предоставляется право высказывать самые различные идеи по поводу вариантов решения проблемы вне зависимости от их обоснованности, осуществимости и логичности – это метод принятия решения...

- а) Дельфы;
- б) номинальной группы;
- в) Мозговой атаки;
- г) эврический.

**Критерии оценки:**

Критерием оценки является уровень усвоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания.

При верных ответах на:

60% тестовых заданий – оценка 3 (удовлетворительно);

75% тестовых заданий – оценка 4 (хорошо);

95% тестовых заданий – оценка 5 (отлично).

**Филиал федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Самарский государственный университет путей сообщения»  
в г. Ртищево**

Рассмотрено ЦК:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_

Утверждаю:

Зам. директора по уч. работе

\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Перечень вопросов  
к дифференцированному зачёту  
по дисциплине  
ОП 11 Менеджмент  
для специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский  
учет (по отраслям)**

**Разработал преподаватель:  
Жукова О.Ю.**

## **ПЕРЕЧЕНЬ вопросов к дифференцированному зачёту**

1. Понятие менеджмента, его содержание и роль в развитии современного производства. Этапы развития менеджмента как науки.
2. Современные подходы в менеджменте. Особенности американской и японской моделей менеджмента
3. Организация, как объект менеджмента. Органы управления.
4. Типы структур управления: линейная, линейно-функциональная, функциональная и др.
5. Элементы внутренней и внешней среды организации.
6. Методы анализа внешней и внутренней среды.
7. SWOT-анализ, методика его проведения.
8. Функции менеджмента (планирование, организация, мотивация и контроль) – основа управленческой деятельности.
9. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла
10. Роль планирования в организации.
11. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования.
12. Стратегическое планирование.
13. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, swot-анализ, оценка стратегии.
14. Мотивация и критерии мотивации труда. Индивидуальная и групповая мотивация. Правила работы с группой.
15. Понятия методов управления их достоинства и недостатки
16. Стили управления и факторы его формирования. Классификация стилей управления.
17. Виды и совместимость стилей. Решетка менеджмента

18. Власть: понятие. Формы власти. Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера.
19. Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте.
20. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс.
21. Деловое общение: понятие, назначение.
22. Деловая беседа: понятие, виды, структура, правила проведения.
23. Сущность процесса принятия управленческих решений.
24. Типы решений, классификация предъявляемая к управленческим решениям
25. Диагностика проблемы. Определение альтернатив, методы оптимизации решений
26. Организационное решение, интуитивные решения, решения основанные на суждениях, рациональное решение.
27. Конфликт: понятие. Причины конфликтов.
28. Виды конфликтов. Последствия конфликтов.
29. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Стрессы. Последствия стрессов.
30. Методы борьбы со стрессами.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, *если ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельным;*
- оценка «хорошо» *ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя;*
- оценка «удовлетворительно» *ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный;*
- оценка «неудовлетворительно» *при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует;*

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине**  
**ОП.11 Менеджмент**  
**преподавателя филиала СамГУПС в г. Ртищево**  
**Жуковой Ольги Юрьевны**

Комплекс контрольно-оценочных средств по дисциплине ОП.11 Менеджмент для студентов второго курса специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) составлен в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования.

Комплекс контрольно-оценочных средств по дисциплине ОП.11 Менеджмент по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) содержит: паспорт комплекта контрольно-оценочных средств, результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке, оценка освоения учебной дисциплины, Задания для оценки освоения дисциплины.

Задачами КОС являются контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

В каждом разделе КОС указана методическая задача данного вида оценочного средства, и критерии оценки. Паспорт КОС имеет содержательные связи общих и профессиональных компетенций с их компонентами (знаниями, умениями, элементами практического опыта) в контексте требований к результатам подготовки по программе дисциплины ОП.11 Маркетинг.

При помощи комплекса контрольно-оценочных средств осуществляется контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Рецензент



С.В. Константинова, начальник экономического сектора Ртищевской дистанции гражданских сооружений - структурного подразделения Юго-Восточной дирекции по эксплуатации зданий и сооружений - структурного Юго-Восточной железной дороги – филиала ОАО «РЖД»



**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине**  
**ОП.11 Менеджмент преподавателя**  
**филиала СамГУПС в г. Ртищево**  
**Жуковой Ольги Юрьевны**

Комплекс контрольно-оценочных средств по дисциплине ОП.11 Менеджмент для студентов второго курса специальности 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) составлен в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования.

При изучении данной дисциплины разработанный комплекс контрольно-оценочных средств позволяет приобрести опыт в познавательной деятельности, умение ориентироваться в экономическом пространстве. КОС основан на компетентностном подходе к изучению дисциплины. В комплексе контрольно-оценочных средств отражены общие и профессиональные компетенции, которыми должны овладеть студенты в процессе изучения данной дисциплины.

Изучение дисциплины способствует формированию у студентов нового мышления, пониманию сущности проводимых на транспорте реформ, выработке умений решать ситуационные задачи производственного характера, расширению их эрудиции и компетентности. Комплекс контрольно-оценочных средств усиливает познавательные возможности учащихся, активизирует их самостоятельную учебную деятельность.

Рецензент



Е.Ю. Мызникова, преподаватель  
филиала СамГУПС в г. Ртищево