

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 21.10.2023 16:24:43

Уникальный программный ключ: «Северо-Кавказский федеральный университет»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e5b Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине	ОП.03 Менеджмент
Специальность	38.02.04 Коммерция (по отраслям)
Форма обучения	<u>очная</u>

Пятигорск

Таблица 1.1 - Контроль качества знаний студентов с привязкой к общим и профессиональным компетенциям

№ п/п	Компетенция	Наименование дисциплины, формирующей компетенцию	Содержание вопроса	Время выполнения задания, мин
1.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	АО Кирпичный завод г. Тольятти занимается производством и продажей кирпича и стройматериалов. Данное предприятие имеет следующий аппарат: отдел прогнозирования и планирования маркетинга; технологический отдел; отдел сбыта; отдел по исследованию рынка; бухгалтерию. Работники этих подразделений входят в подчинение руководителям служб: управляющему планового отдела, технолог, управляющему службой рыночных исследований, главному бухгалтеру, товароведу - маркетологу. Управление заводом осуществляет совет директоров. 1. Определите тип и изобразите схему данной структуры. 2. Назовите ее достоинства и недостатки	10 мин.
2.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Вы главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от Вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная проблема безработицы; а с другой стороны - это принесет большой доход Вашей фирме. Однако Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно Вам в руки попал отчет об исследовании, в котором были установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями. Какое решение Вы примите? Подпишите новый контракт или	10 мин

			нет? Почему? Ответ обоснуйте.	
3.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Предприятие «Прометей», производящее молочную продукцию, освоило современные технологии, разработало портфель новых проектов, но дальнейшее его развитие тормозится нехваткой оборотных средств и потерей большого числа квалифицированных кадров, которые уволились в период длительной реконструкции предприятия. Продукция предприятия отвечает международным стандартам, имеется возможность расширить производство продукции и освоить новые рынки, но в данной отрасли появилось много новых конкурентов - небольших частных предприятий по переработке молочных продуктов. Кроме того, наметилась тенденция замедления роста рынка данной продукции. Проанализируйте внутреннюю и внешнюю среду предприятия: определите сильные и слабые стороны внутренней среды предприятия, появившиеся возможности и угрозы внешней среды. Назовите возможные стратегии развития предприятия.	10 мин
4.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	В магазине «Престиж», специализирующемся на продаже продуктов питания, все участки работы возглавляют люди пред пенсионного возраста. Какое решение Вы бы приняли, как руководитель, и из каких этапов будет состоять процесс его принятия?	10 мин
5.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Вы менеджер по персоналу. В Вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов - мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда Ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Каково будет Ваше решение? Возьмете ли Вы эту женщину на работу? Почему? Ответ обоснуйте.	10 мин

6.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно Вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Какое решение Вы примите, и из каких этапов будет состоять процесс его принятия?	10 мин
7.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	В одном из магазинов фирмы «Эдем» торгующей бытовой техникой к концу II квартала текущего года наметилась угроза невыполнения плана товарооборота. Какое решение должен принять руководитель, и из каких этапов состоит процесс его принятия?	10 мин
8.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	У одного из Ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что, большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как Вы поступите при решении данной ситуации?	10 мин
9.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	В одном из супермаркетов фирмы «Сорренто» возросла текучесть кадров, что отрицательно повлияло на показатели работы. Какое решение Вы бы приняли, если бы были руководителем данного предприятия? Ответ обоснуйте	10 мин
10.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Вы - менеджер по маркетингу на фирме выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи «Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит	10 мин

			значительно сбыт такого товара. Какое решение Вы примите? Сделаете такую надпись или нет? Ответ обоснуйте.	
11.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Создать план рабочего дня руководителя.	10 мин
12.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Вы являетесь менеджером торговой фирмы, где обнаружена нехватка в результате плохо обеспеченной сохранности. Каковы ваши действия?	10 мин
13.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	На предприятии возросла текучесть кадров. О чем свидетельствует этот факт? Как следует выходить из этой ситуации?	10 мин
14.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Работники торгового предприятия систематически опаздывают на работу. Что Вы предпримите в этой ситуации? Какими методами управления воспользуетесь?	10 мин
15.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Руководитель решил «омолодить» фирму, для этого он уволил пять человек предпенсионного возраста и нанял пять молодых специалистов. В результате ухудшился психологический климат в коллективе. Назовите причину происходящего?	10 мин
16.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Менеджмент – это: а.управление человеческим коллективом в процессе общественного производства б.целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации с.управление производственно-хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями и т.д. д.деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений	5 мин
17.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	2.Менеджмент как наука – это: а.комплекс знаний о методах и способах управления производством б.экономическая наука о способах подготовки, принятия и реализации управленческих решений в сфере производства с.система методологических приемов и способов для изучения науки менеджмент д.отрасль знаний со специфическим предметом и методами изучения закономерностей	5 мин
18.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	Что является объектом и субъектом менеджмента? а.технические ресурсы	5 мин

			b.люди с.финансовые ресурсы d.технологии	
19.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	7.Главной задачей менеджера является: a.максимизация прибыли b.организация труда персонала с.получение максимальной отдачи от имеющихся ресурсов d.налаживание системы внутрифирменных коммуникаций	5 мин
20.	ОК 1	ОП.03 Менеджмент	18.Кто был основоположником административной школы? a.Гилбрет b.Маслоу c.Тейлор d.Файоль	5 мин
21.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Сущность, значение и закономерности развития информационных систем и технологий в развитии современного общества и экономических знаний. Экономические законы развития информационных технологий.	10 мин
22.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Перечислите средства доступа к сетевым информационным ресурсам и перспективы их развития. Интернет.	10 мин
23.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Что является целью информационной технологии?	10 мин
24.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Каковы информационные требования на различных уровнях менеджмента?	10 мин
25.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Информационные потоки предприятия. Информационные процесс. Информационная система?	10 мин
26.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Бизнес в интернет-пространстве (электронный бизнес и электронная коммерция). Преимущества и недостатки?	10 мин
27.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Информационные системы используются работниками среднего управленческого звена для мониторинга, контроля, принятия решений и администрирования?	10 мин
28.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	_____ документа соответствует каждому типу документа и представляет собой комбинацию статического текста и полей. Ответ: Шаблон	7 мин
29.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Система 1С: Документооборот может применяться ... aТолько в малых предприятиях bВ средних и крупных организациях cТолько в крупных предприятиях	7 мин
30.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Для поиска решения функциональных задач, по которым	7 мин

			имеются необходимые входные данные и известны алгоритмы, применяются информационные технологии ... a Обработки данных b Управления c Поддержки принятия решений	
31.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Какие вопросы приходится решать менеджеру при освоении информационной системы?	7 мин
32.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Что такое инновации? Назовите этапы инновационного процесса.	7 мин
33.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Направления использования Интернета как новой среды делового общения.	7 мин
34.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Применение технологии мультимедиа в системах интеллектуальной поддержки управленческих решений.	10 мин
35.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Защита информации в экономических информационных системах. Виды угроз безопасности	10 мин
36.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	В состав программного обеспечения не входят: a системы программирования b операционные системы c аппаратные средства d прикладные программы	2 мин
37.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Антивирусные средства предназначены: a для тестирования системы b для защиты программ от вируса c для проверки программ на наличие вируса и их лечение	2 мин
38.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Компьютерная сеть — это: a группа компьютеров, b размещенных в одном помещении объединение нескольких ПК для совместного решения задач c комплекс терминалов, подключенных каналами связи к большому серверу d мультимедийный компьютер с принтером, модемом и факсом	2 мин
39.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Internet — это: a локальная вычислительная сеть b региональная информационно-вычислительная сеть c гигантская мировая компьютерная сеть	2 мин
40.	ОК 2	ОП.03 Менеджмент	Абзацем в текстовом редакторе является: a фрагмент документа между двумя маркерами абзаца b выделенный фрагмент документа c строка символов d фрагмент документа,	2 мин

			начинающийся с отступа (красной строки)	
41.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Особенности профессионального общения с использованием современных средств коммуникаций	10 мин
42.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Понятие и виды делового общения	10 мин
43.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Факторы, влияющие на формирование стиля управления	10 мин
44.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Коммуникации в организации: понятие, виды.	10 мин
45.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Формирование практического навыка эффективного общения	10 мин
46.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Правила работы с группой.	10 мин
47.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Клиентоориентированный менеджер по продажам	10 мин
48.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Инициатива у продавца	10 мин
49.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Выявление потребностей и активное слушание потребителей	10 мин
50.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Правовая грамотность менеджера по продажам	10 мин
51.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Управление эмоциями и стрессом	10 мин
52.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Что такое тайм-менеджмент?	10 мин
53.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Формирование и развитие Корпоративной Культуры	10 мин
54.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Создание команды и навыки командного взаимодействия	10 мин
55.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Технология формирования системы мотивации	10 мин
56.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Формирование управленческих навыков руководителей	10 мин
57.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	При кризисе ... возникает новое видение смысла труда, приводящее к неудовлетворенности своим статусом, карьерным ростом Ответ: профессионального роста	2 мин
58.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Планируя работу по профессиональному развитию руководителей низшего звена, следует отдать предпочтение ... Ответ: лекциям, семинарам, тренингам	2 мин
59.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	... объединяет такие процессы, как управление карьерой, аттестация персонала, дополнительное обучение персонала и отбор Ответ: Система профессионального развития персонала	2 мин
60.	ОК 3	ОП.03 Менеджмент	Изменение должностного статуса человека, его социальной роли, увеличение степени и пространства должностного авторитета называется ... Ответ: должностным ростом	2 мин
61.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Элементы эффективного взаимодействия	10 мин
62.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Преимущества открытого рабочего	10 мин

			взаимодействия	
63.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Методы определения «командного духа»	10 мин
64.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Признаки сплоченного коллектива	10 мин
65.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Какие мероприятия помогают объединению коллектива?	10 мин
66.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Что такое эффективное управление командой?	10 мин
67.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Стили управления проектной командой	10 мин
68.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Профессиональное развитие персонала предполагает ... персонала Ответ: обучение, управление карьерой и оценку	7 мин
69.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Совокупность принципов, правовых основ, методов, технологий, процедур, обеспечивающих изменение профессиональных качеств персонала и структуры его профессионального опыта называется ... Ответ: системой профессионального развития персонала	7 мин
70.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Поступательное продвижение личности в какой-либо сфере деятельности, связанное с изменением уровня профессионализма, размеров вознаграждения и статуса, называется ... Ответ: деловой карьерой	7 мин
71.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Деловая репутация организации представляет собой: а) способность справляться с более сложными и масштабными проблемами; б) систему ценностей и норм, которые разделяются сотрудниками организации и определяют их организационное поведение; с) устойчивое мнение о качествах и достоинствах организации в деловом мире или определенном сегменте рынка.	7 мин
72.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Система служебно-профессионального продвижения персонала представляет собой: а) последовательность профессиональных ролей, статусов и видов деятельности в жизни человека; б) результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом; с) совокупность средств и методов должностного продвижения	7 мин

			персонала, применяемых в различных организациях.	
73.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Карьера — это: а) форма гарантированной занятости; б) субъективно осознанные собственные суждения работника о своем трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом; с) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней (должностей, рабочих мест, положений в коллективе), которые сотрудник потенциально может пройти.	7 мин
74.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Основной целью управления изменениями в организации является: а) своевременное обеспечение организации персоналом требуемого качества и в необходимом количестве; б) расширение прав и возможностей сотрудников принять и поддержать изменения в их текущем бизнес-окружении; с) удовлетворение потребительского спроса и эффективная переработка ресурсов	7 мин
75.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Объект управления — это: а) управляемое звено системы управления, воздействующее на другие звенья, элементы системы; б) управляющее звено системы управления, воздействующее на другие звенья, элементы системы.	7 мин
76.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Лидер — это: а) человек, способный использовать все имеющиеся источники власти для превращения созданного для других видения реальности; б) человек, обладающий большой харизмой; с) человек, помогающий людям полностью раскрывать их способности, умеющий создавать идеал и стремиться к нему; д) все ответы верны.	2 мин
77.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Власть — это: а) целенаправленное использование потенциала другого человека; б) использование силы воли руководителя; с) использование амбиций.	2 мин
78.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Команда — это: а) группа сотрудников, стремящихся к достижению целей	2 мин

			компании; б) небольшая группа сотрудников, стремящихся к достижению общей цели; с) группа сотрудников, имеющих общие интересы.	
79.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	Организационная культура включает в себя: а) идеи, убеждения, традиции и ценности, которые выражаются в доминирующем стиле управления, в методах мотивации сотрудников, имидже организации и т.д. б) совокупность способов, посредством которых процесс труда сначала разделяется на отдельные рабочие задачи, а затем достигается координация действий по решению задач; с) подходы к исследованию и проектированию организации, организационной коммуникации, стратегии управления персоналом.	2 мин
80.	ОК 4	ОП.03 Менеджмент	К менеджерам среднего звена относятся: а) инспектор, руководитель отдела, руководитель подразделения; б) вице-президент, директор завода, главный бухгалтер; с) функциональный вице-президент, коммерческий директор, директор производства.	2 мин
81.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Функции и назначение управленческого общения.	10 мин
82.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Правила ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий. Абстрактные типы собеседников?	10 мин
83.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Факторы повышения эффективности делового общения. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения	10 мин
84.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Техника телефонных переговоров.	7 мин
85.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Основные психологические приемы переговоров?	7 мин
86.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Этапы деловой беседы	7 мин
87.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Виды речи менеджера	7 мин
88.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Роль этики в деловом общении	7 мин
89.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Какие типы вопросов целесообразно использовать в деловом общении? Почему?	7 мин
90.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с	7 мин

			жалобой. Что вы ответите?	
91.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными? Ваши действия?	7 мин
92.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные. Действия руководителя.	7 мин
93.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Административные методы управления	7 мин
94.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Экономические методы управления	7 мин
95.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Социально-психологические методы управления	7 мин
96.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Организации, преследующие в качестве основной цели деятельности извлечение прибыли являются: а казенными б некоммерческими с коммерческими	2 мин
97.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Добровольные объединения граждан на основе общих интересов для удовлетворения духовных и других нематериальных потребностей: а фонды б общественные и религиозные организации с учреждения	2 мин
98.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	При каком средстве рекламы обеспечивается личный контакт продавца и покупателя: а реклама в прессе б печатная реклама с реклама на месте продаж	2 мин
99.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Объектом рекламного воздействия являются: а потребители б рекламодатели с рекламодатели	2 мин
100.	ПК 1.7.	ОП.03 Менеджмент	Контролёры-кассиры и контролёры относятся к ... персоналу а основному (торгово-оперативному) персоналу б вспомогательному персоналу с управленческому	2 мин

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Вопросы к контрольным срезам

Контрольный срез № 1

I:

S: Менеджмент – это:

- : управление человеческим коллективом в процессе общественного производства
- : целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации
- : это самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности, направленной на достижение поставленных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов научного управления

I:

S: Менеджмент как наука – это:

- : комплекс знаний о методах и способах управления производством
- : экономическая наука о способах подготовки, принятия и реализации управленческих решений в сфере производства
- : система методологических приемов и способов для изучения науки менеджмент

I:

S: Главное содержание менеджмента – это:

- : обеспечение эффективной деятельности организации по достижению ее целей
- : интегрированный процесс выработки решений по использованию ресурсов производственно-хозяйственной системы
- : организация деятельности аппарата управления производственно-хозяйственной системы

I:

S: Кто такой менеджер?

- : профессия, которую может освоить человек, независимо от его психофизических характеристик
- : человек, прошедший специальную подготовку и добивающийся результата посредством труда других людей
- : субъект управления, должностное лицо в организации, обладающий знаниями и навыками управления, наделенный полномочиями и ответственностью

I:

S: Что является основными факторами развития менеджмента?

- : разделение и кооперация труда, технико-технологический уровень производства
- : доминирующий способ общественного производства

: уровень развития информационно-технического обеспечения производства и оснащенности управленческого труда

I:

S: Что является объектом и субъектом менеджмента?

: технические ресурсы

: люди

: финансовые ресурсы

I:

S: Главной задачей менеджера является:

: максимизация прибыли

: получение максимальной отдачи от имеющихся ресурсов

: налаживание системы внутрифирменных коммуникаций

I:

S: Менеджмент и управление – это:

: одно и то же

: взаимосвязанные процессы, в которых менеджмент является особой областью управления

: взаимосвязанные процессы, в которых управление является особой областью менеджмента

I:

S: Использование какой функции менеджмента обеспечивает распределение работников по рабочим местам?

: планирование

: контроль

: организация

I:

S: В системе управления организацией - объект управления - это?

: связующая подсистема

: управляющая подсистема

: управляемая подсистема

I:

S: В системе управления организацией - субъект управления - это?

: управляющая подсистема

: управляемая подсистема

: финансовая подсистема

I:

S: В какой из школ менеджмента были впервые выделены управленческие функции?

- : школа научного управления
- : школа человеческих отношений и школа поведенческих наук
- : административная или классическая школа управления

I:

S: Использование ситуационного подхода предполагает прежде всего:

- : анализ человеческих отношений в группе
- : систематическое нормирование труда сотрудников
- : развитие «ситуационного мышления»

I:

S: Процессный подход рассматривает управление как:

- : непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций
- : взаимодействие работников
- : определённую ситуацию

I:

S: Кто был основоположником административной школы?

- : Маслоу
- : Тейлор
- : Файоль

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент

обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Вопросы для проведения собеседования

Раздел 1. Основы менеджмента.

Тема 2. История развития менеджмента как науки об управлении.

1. Предпосылки и этапы развития менеджмента.
2. Значение каждого этапа. Школы управления: классическая и научного управления, их характеристика.
3. Школы управления: административная и неоклассическая, их характеристика.
4. Вклад А. Файоля, Э. Мэйо.

Раздел 2. Управление организацией.

Тема 3. Сущность и характерные черты современного менеджмента.

1. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный.
2. Национальные особенности менеджмента (японский, американский, западноевропейский).
3. Управленческие идеи в России.
4. Использование мирового опыта менеджмента в условиях России.

Тема 7. Организация и типы организационных структур

1. Что включает в себя понятие организационной структуры управления?
2. Назовите и поясните элементы организационной структуры организации.
3. Перечислите основные принципы проектирования организационных структур.
4. Назовите основные требования к организационным структурам.
5. В чем отличие, преимущества и недостатки линейной структуры управления?

Тема 8. Мотивационная политика организации.

1. Мотивация: понятие, назначение.

2. Критерии мотивации (потребности, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях.
3. Содержательные теории мотивации.
4. Потребности и мотивационное поведение.
5. Процессуальные теории мотивации, их характеристика.
6. Мотивация персонала в профессиональной деятельности.
7. Индивидуальная и групповая мотивация.
8. Правила работы с группой.

Тема 9. Контроль: этапы, виды и правила

1. Дайте определение контроллинга как современной концепции управления.
2. Какие задачи решает контроллинг?
3. Каковы основные принципы контроллинга?
4. Назовите виды контроллинга и охарактеризуйте их.
5. Обоснуйте необходимость применения контроллинга на предприятии.
6. В чем заключается специфика планирования и контроля в системе контроллинга?
7. Назовите виды контроля и дайте их определения.

Раздел 3. Эффективное управление персоналом организации.

Тема 10. Методы управления и их характеристика.

1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
2. Характеристика экономических, социально-психологических и организационно-распорядительных методов управления.

Тема 11. Стили руководства.

1. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
2. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
3. Эффективность различных стилей управления.

Раздел 4. Связующие процессы в управлении.

Тема 13. Управленческие решения: процесс принятия и реализации.

1. Управленческие решения: понятие, виды.
2. Типы решений.
3. Требования, предъявляемые к ним.
4. Методы принятия решений.
5. Уровни принятия решений.
6. Рациональное решение и этапы выработки.

Тема 15. Деловое общение

1. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
2. Этика делового общения.
3. Условия эффективного общения.
4. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний переговоров.
5. Коммуникации в организации: понятие, виды.
6. Коммуникационная структура управления организацией.
7. Виды управленческой информации.
8. Коммуникационные каналы и их характеристики.
9. Коммуникационный процесс и сети. Эффективная коммуникация.

Тема 16. Управление конфликтами в организации.

1. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
2. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса.
3. Правила поведения в конфликте.
4. Стресс: природа и причины.
5. Взаимосвязь конфликта и стресса.
6. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.

Критерии оценивания устных ответов

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений

данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Темы рефератов

Раздел 1. Основы менеджмента.

Тема 4. Организация как объект управления. Внутренняя и внешняя среда организации.

Внешняя и внутренняя среда организаций (Анализ среды).

Внешняя и внутренняя среда организаций (внутренние переменные).

Внешняя и внутренняя среда организаций (управление производством).

Раздел 2. Управление организацией.

Тема 5. Цикл менеджмента.

Современные проблемы управления организациями (Предприятие как основная хозяйственная единица макроэкономики).

Современные проблемы управления организациями (Проблемы управления предприятием в современных условиях).

Современные проблемы управления организациями (Анализ современных проблем управления).

Тема 6. Планирование в системе менеджмента.

Анализ стратегии развития современной организации (Понятие и сущность стратегии развития организации).

Анализ стратегии развития современной организации (Виды стратегии, их характеристика).

Анализ стратегии развития современной организации (Определение миссии и целей организации).

Тема 11. Стили руководства

1. В чем заключается принципиальное отличие стратегических, тактических и оперативных решений. Приведите примеры.

2. Назовите основные этапы процесса принятия решений.
3. В каких ситуациях, с вашей точки зрения, целесообразно прибегать к интуитивно-логическим методам принятия решений.
4. В чем заключается принцип декомпозиции?
5. Каким образом оценивается согласованность мнений экспертов при выполнении расчетов на основе метода анализа иерархии ?
6. Каким образом определяются и что характеризуют локальные и глобальные приоритеты?

Раздел 3. Эффективное управление персоналом организации.

Тема 12. Лидер и лидерство в менеджменте.

Выявление лидерских качеств на примере одного из руководителей коммерческого предприятия СКФО» (используя материалы СМИ).

Выявление лидерских качеств на примере одного из руководителей коммерческого предприятия СКФО» (Теоретические аспекты лидерства и руководства в организации).

Выявление лидерских качеств на примере одного из руководителей коммерческого предприятия СКФО» (Анализ стиля руководства управленческого персонала).

Раздел 4. Связующие процессы в управлении.

Тема 14. Коммуникации в менеджменте.

Структура процесса коммуникаций (Коммуникативная сторона общения).

Структура процесса коммуникаций (Элементы процесса коммуникации).

Структура процесса коммуникаций (Функционирование коммуникационной структуры).

Тема 17 Стресс и управление стрессами в деятельности менеджера.

Влияние стрессов на поведение и здоровье сотрудников

Стресс - менеджмент

Критерии оценивания компетенций

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при

защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы для выполнения курсовой работы

1. Рационализация структуры управления предприятием.
2. Технология управления организацией.
3. Организация управления малым предприятием.
4. Исследование внутренней сферы предприятия.
5. Организация информационного обеспечения системы управления.
6. Организация формы управления персоналом.
7. Пути повышения эффективности и качества управленческих решений.
8. Стратегический анализ внешней среды организации.
9. Система организации управленческого труда в фирме.
10. Рабочее место и информационное обеспечение менеджера.
11. Планирование личной работы менеджера.
12. Формирование системы персонального менеджмента.
13. Женщина – менеджер: социально-экономические проблемы становления и адаптации в новых экономических условиях.
14. Планирование рабочего времени менеджера.
15. Стил управления и его роль в достижении успеха.
16. Мотивационная структура поведения персонала в фирме
17. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.
18. Управление конфликтами.
19. Контроль, как функция управления организацией.
20. Планирование и прогнозирование, как функции управления.
21. Деловой человек в рыночной экономике.
22. Практическое мышление менеджера.
23. Развитие теории и практики менеджера.
24. Разработка способов профилактики и устранения конфликтных ситуаций в производственном конфликте.
25. Функции и методы контроля в организации.
26. Экономический механизм организации нового производства.
27. Особенности создания и функционирования частных предприятий.
28. Организация и функционирование малых предприятий в промышленности.

29. Проблемные вопросы развития малого и среднего бизнеса в условиях перехода к рыночной экономике.

30. Особенности планирования и управления государственным предприятием в рыночной системе хозяйствования.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

3. Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки

Вопросы к экзамену

1. Понятие менеджмента
2. Цели и задачи управления организациями
3. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности
4. Особенности управления организациями различных организационно-правовых форм
5. Характеристика и классификация научных подходов к менеджменту
6. Функции менеджмента. Цикл менеджмента.
7. Виды менеджмента.
8. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.
9. Организация. Определение, значение, признаки организации. Виды

организаций.

10. Законы организации. Характеристики организации.
11. Управленческое решение. Черты управленческого решения.
12. Виды управленческих решений.
13. Процесс и методы принятия управленческих решений.
14. Стадии принятия управленческих решений.
15. Цели и задачи стратегического планирования
16. Стадии стратегического планирования
17. Миссия и цели предприятия
18. Анализ стратегических альтернатив
19. Мотивация. Определение понятий. Составные элементы мотивации
20. Содержательные теории мотивации
21. Процессуальные теории мотивации
22. Способы мотивации
23. Понятие риска. Принципы управления рисками
24. Функции, цели и задачи управления рисками
25. Основные методы управления рисками
26. Этапы оценки рисков
27. Классификация рисков
28. Конфликт. Классификация конфликтов
29. Типы и причины конфликтов
30. Тактики поведения в конфликте
31. Лидерство, власть и руководство
32. Стили управления руководителя
33. Форма управленческого поведения
34. Понятие и виды делового общения
35. Правила построения и ведения деловой беседы
36. Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров
37. Правила подготовки делового совещания
38. Психология производственных отношений.
39. Понятие информационной технологии
40. Особенности профессионального общения с использованием современных средств коммуникаций.
41. Законы организации. Характеристики организации.
42. Управленческое решение. Черты управленческого решения.
43. Виды управленческих решений.
44. Процесс и методы принятия управленческих решений.
45. Стадии принятия управленческих решений.
46. Цели и задачи стратегического планирования
47. Стадии стратегического планирования
48. Миссия и цели предприятия
49. Анализ стратегических альтернатив
50. Мотивация. Определение понятий. Составные элементы мотивации

51. Содержательные теории мотивации
52. Процессуальные теории мотивации
53. Способы мотивации
54. Понятие риска. Принципы управления рисками
55. Функции, цели и задачи управления рисками
56. Основные методы управления рисками
57. Этапы оценки рисков
58. Классификация рисков
59. Конфликт. Классификация конфликтов
60. Типы и причины конфликтов
61. Тактики поведения в конфликте
62. Лидерство, власть и руководство
63. Стили управления руководителя
64. Форма управленческого поведения
65. Понятие и виды делового общения
66. Правила построения и ведения деловой беседы
67. Правила подготовки делового совещания
68. Психология производственных отношений.
69. Понятие информационной технологии
70. Особенности профессионального общения с использованием современных средств коммуникаций

Ситуационные задачи к экзаменационным билетам

Ситуация: Составьте схему структуры управления фирмы, где работают: директор, секретарь директора, продавец, младший продавец, бухгалтер, кассир, грузчик. Ситуация: Вы являетесь менеджером торговой фирмы, где обнаружена нехватка в результате плохо обеспеченной сохранности. Каковы ваши действия?

Ситуация: На предприятии возросла текучесть кадров. О чем свидетельствует этот факт? Как следует выходить из этой ситуации? Ситуация: Работники торгового предприятия систематически опаздывают на работу. Что Вы предпримите в этой ситуации? Какими методами управления воспользуетесь?

Ситуация: Руководитель решил «омолодить» фирму, для этого он уволил пять человек предпенсионного возраста и нанял пять молодых специалистов. В результате ухудшился психологический климат в коллективе. Назовите причину происходящего?

Ситуация: Во многих торговых организациях собрания проводят в обеденный перерыв. Правильно ли поступают менеджеры? Ответ обоснуйте.

Ситуация: Между продавцами с 10 летним стажем и продавцами с 2-х летним

стажем работы постоянно возникают конфликты. В чем причина и как разрешить конфликт?

Ситуация: Вы менеджер среднего звена. В присутствии подчиненных Вас раскритиковал менеджер высшего звена. Правильно ли он поступил? Ответ обоснуйте.

Ситуация: На базе торговой фирмы «детский мир» в районном центре, открылся магазин «Товары для детей». Сформулируйте миссию магазина. В каких документах она должна отражаться?

Ситуация: Магазин испытывает серьезные финансовые затруднения. Директор решил привлечь весь коллектив для выработки оптимального управленческого решения. Проведите инструктаж с работниками по данному вопросу.

Ситуация: Какая информация потребуется руководству для того, чтобы провести грамотное снижение цен, которое не повлекло бы ответной реакции со стороны конкурентов? Какой метод принятия управленческих решений необходимо использовать в сложившейся ситуации?

Ситуация: Вы - руководитель торгового предприятия, в котором выявлены нарушения внутреннего трудового распорядка, снижение качества торгового обслуживания. Какие методы управления необходимо применить в данной ситуации для наведения порядка? Какие формы мотивации Вы будете использовать?

Ситуация: Оптовое предприятие имеет договорные отношения с магазином, который постоянно нарушает условия и сроки оплаты реализованных товаров. Какие виды и источники информации потребуются для принятия решения сложившейся проблемы? Какой метод принятия управленческого решения должно применить руководство предприятия?

Ситуация: Начинающий предприниматель открыл на одной из улиц города торговую палатку и включил в штат 2 продавца, бухгалтера, шофера. Какая организационная структура будет наиболее приемлема для данного торгового предприятия? Постройте схему организационной структуры управления данного предприятия.

Ситуация: Руководитель предприятия делает замечания начальнику отдела кадров в присутствии нескольких сотрудников, о том, что не сделал во время табель учета времени. Эта ситуация повторяется не единожды. Каковы возможные последствия такого замечания? В какой форме вы бы сделали замечание, будучи на месте руководителя? Какие методы управленческого

воздействия можно применить к данному сотруднику?

Ситуация: Новый сотрудник отдела рекламы допустил несколько опозданий на протяжении одного месяца. Какие методы управления должна применить администрация во избежание дальнейших нарушений трудовой дисциплины работниками данного предприятия?

Ситуация: В торговом предприятии после назначения нового руководителя наблюдается большая текучесть кадров и частые нарушения трудовой дисциплины. Что необходимо предпринять, чтобы изменить ситуацию на предприятии? Какие методы воздействия на сотрудников Вы считаете более результативными?

Ситуация: Предприниматель открывает магазин «Продукты» и начинает заниматься торговой деятельностью с нуля. Какая информация потребуется первоначально для эффективной работы магазина? Какой метод оптимизации управленческих решений должен быть использован в данной ситуации?

Ситуация: Руководитель фирмы считает, что коллектив проявляет недостаточную заинтересованность в процветании фирмы и поручает своему заместителю разработать мероприятия, которые позволили бы улучшить положение дел. Какие методы управления позволят увеличить творческую отдачу подчиненных? Какие методы позволяют добиться роста производительности труда?

Ситуация: Вы решили премировать работников бухгалтерии путевкой в санаторий. Но работников двое, а путевка одна. Кому отдать предпочтение? Кадровому работнику или работнику с небольшим стажем работы. Как избежать конфликтной ситуации?

Критерии оценивания устных ответов экзамена

1. Оценка «Отлично» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.
2. Оценка «Хорошо» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов
3. Оценка «Удовлетворительно» выставляется студенту, который обнаруживает

знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

4. Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.