

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 21.10.2023 16:21:46

Уникальный программный ключ: «Северо-Кавказский федеральный университет»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef9a Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

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

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) по дисциплине ОП.03 Менеджмент

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме курсовой работе, экзамена с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1 применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента;

У.2 делового и управленческого общения;

У.3 планировать и организовывать работу подразделения;

У.4 формировать организационные структуры управления;

У.5 учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности.

знания:

З.1 сущность и характерные черты современного менеджмента;

З.2 внешнюю и внутреннюю среду организации;

З.3 цикл менеджмента;

З.4 процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

З.5 функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

З.6 систему методов управления;

З.7 стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;

З.8 особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.

общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения

задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

профессиональные компетенции:

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

| Элементы учебной дисциплины | Формы контроля и оценивания | | | |
|---|--|---------------------------------|---|---|
| | Текущий контроль | | Промежуточная аттестация | |
| | Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы) | Проверяемые ПК, ОК, У, З | Методы оценки | Проверяемые ПК, ОК, У, З |
| Раздел 1. Основы менеджмента | | | Указываются в соответствии с учебным планом | Указываются в соответствии с рабочей программой |
| Тема 1. Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности | Лекция. Предмет, цели, задачи дисциплины. Роль и место знаний по дисциплине в подготовке руководителей и специалистов для организации бизнеса. Связь менеджмента с другими дисциплинами. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные виды менеджмента. | У1, З.1, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Тема 1.2. История развития менеджмента как науки об управлении | Самостоятельное изучение литературы. | У1, 3.1, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |
| Тема 1.3. Сущность и характерные черты современного менеджмента | Практическое занятие №1 Составление сравнительной таблицы менеджмента в России и за рубежом. Обсуждение национальных особенностей менеджмента. Американский, европейский, российский и японский подходы в управлении. | У1, 3.1, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |
| Тема 1.4. Организация как объект управления. Внутренняя и внешняя среда организации | Практическое занятие № 2 Система управления: понятие, составляющие элементы. Организация: понятие, признаки, классификация. Формальные и неформальные организации. Уровни управления в организации. Жизненный цикл организации. Среда организации. Внешняя среда и её элементы. Факторы прямого и косвенного воздействия, их характеристика, взаимосвязь. Подвижность и неопределённость внешней среды. Внутренняя среда, её основные переменные (цели, задачи, технология, структура и люди). Подготовка рефератов на тему «Внешняя и внутренняя среда организаций». | У1, 3.1, 3.2 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |
| Радел 2. Управление организацией | | | | |
| Тема 2.1. Цикл менеджмента | Практическое занятие № 3 Цикл менеджмента: понятие, содержание. | У1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, | | |

| | | | | | |
|--|------|---|---|--|--|
| | | <p>Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла. Основные составляющие цикла менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль. Характеристика функций цикла. Функции управления: общие, специальные, конкретные. Вид самостоятельной работы: Подготовка рефератов на темы «Особенности управления организациями в России», «Современные проблемы управления организациями».</p> | ОК 4 | | |
| Тема 2.2 Планирование в системе менеджмента | 2.2 | <p>Практическое занятие № 4 Разработка плана деятельности предприятия. Подготовка рефератов на тему: «Анализ стратегии развития современной организации».</p> | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |
| Тема 2.3. Организация и типы организационных структур | 2.3. | <p>Практическое занятие № 5 Составление схемы взаимодействия различных служб коммерческого предприятия.</p> | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |
| Тема 2.4 Мотивационная политика организации | 2.4 | <p>Самостоятельное изучение темы Выявление потребностей отдельных категорий работников и разработка рекомендаций по мотивации к труду.</p> | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |
| Тема 2.5 Контроль: этапы, виды и правила | 2.5 | <p>Практическое занятие № 6 Контроль выполнения различных видов работ на предприятии Вид самостоятельной работы: Работа с дополнительной литературой. Составление плана-схемы проведения контроля в</p> | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | организациях. Разработка системы контроля персонала. | | | |
| Раздел 3. Эффективное управление персоналом организации | | | | |
| Тема 3.1. Методы управления и их характеристика | Лекция Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, социально-психологических и организационно-распорядительных методов управления. | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК.1.7 | | |
| Тема 3.2 Стили руководства | Подготовка рефератов на тему: «Стили руководства» Подбор и изучение материала по теме «Определение стиля управления по «Решётке менеджмента»» | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 –3.8 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК.1.7 | | |
| Раздел 4. Связующие процессы в управлении | | | | |
| Тема 4.1. Управленческие решения: процесс принятия и реализации | Практическое занятие № 7 Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к ним. Методы принятия решений. Уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы выработки. Анализ видов и процедуры разработки управленческих решений | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 –3.8 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК.1.7 | | |
| Тема 4.2 Коммуникации в менеджменте | Лекция Коммуникации в организации: понятие, виды. Коммуникационная структура управления организацией. Виды управленческой информации. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс и сети. Эффективная коммуникация. Вид самостоятельной | У 1 - У.5 3.1, 3.2, 3.3 –3.8 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ПК.1.7 | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | работы: Подготовка рефератов на тему «Значение коммуникаций в менеджменте», «Структура процесса коммуникаций» | | | |
| | Промежуточная аттестация в форме курсовая работа, экзамен | | | |

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. Стиль 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 недостача 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: Начинаящий 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 возможности 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 позволят 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.