

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж



**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.03 МЕНЕДЖМЕНТ
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
46.02.01 Документационное обеспечение управление и
архивоведение
базовой подготовки**

Магнитогорск, 2018

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой
комиссией

Методической комиссией

Гуманитарных дисциплин и
ДОУ

Протокол №4 от 01.03.2018 г.

Председатель: Ю.А. Риве

Протокол № 6 от 21.02.2018 г..

Разработчик

М.В.Гайваронская,

преподаватель МпК ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

Комплект контрольно-оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине составлен на основе ФГОС СПО по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управление и архивоведение», утвержденного от «11» августа 2014 г. № 975 и рабочей программы учебной дисциплины Менеджмент

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Учебная дисциплина «Менеджмент» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- У1 Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- 31 Характерные черты современного менеджмента;
- 32 Процесс принятия и реализации управленческих решений, информационное обеспечение менеджмента.

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей по специальности и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обработать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.7. Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

ПК 2.4. Обеспечивать прием и рациональное размещение документов в архиве (в т. ч. документов по личному составу).

ПК 2.5. Обеспечивать учет и сохранность документов в архиве.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции:

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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

В качестве форм и методов текущего контроля используются, практические занятия, тестирование, презентация работ, дискуссия, деловая игра, анализ конкретных ситуаций.

Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

Таблица 1

Паспорт оценочных средств

№	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые умения, знания	Контролируемые компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Введение			Тест входного контроля	Комплексный экзамен в устной форме (совместно с дисциплиной ОП.02 Экономика организации)
2	Раздел 1 Основы менеджмента	У1 З1	ОК 1, ОК 2, ОК 4	Контрольная работа №1.	
3	Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента	З1	ОК 1 ОК 2 ОК 4	Тестовый контроль. Ситуационная управленческая задача. Самостоятельная работа обучающихся №1 (доклад).	
4	Тема 1.2 Принципы и методы управления	У1 З1	ОК 1 ОК 2 ОК 4	Практическая работа №1. Тестовый контроль. Устный опрос. Самостоятельная работа обучающихся №2 (конспект).	
5	Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации	З1	ОК 1 ОК 4 ПК 1.1.	Тестовый контроль. Ситуационная управленческая задача. Самостоятельная работа обучающихся №3 (таблица).	
6	Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации	У1 З1	ОК 2 ОК 4 ОК 7	Практическая работа №2 (Деловая игра). Тестовый контроль. Самостоятельная работа обучающихся №4 (таблица).	

7	Раздел 2 Функции менеджмента	У1 31, 32	ОК 4 ОК 6, ОК 8, ОК 9	Контрольная работа №2.	
8	Тема 2.1 Цикл менеджмента	31, 32	ОК 4	Тестовый контроль. Устный опрос. Практико-ориентированные задания.	
9	Тема 2.2 Планирование как функция менеджмента	У1 31, 32	ОК 7 ОК 8 ПК 1.7	Практическая работа №3. Тестовый контроль. Ситуационная управленческая задача.	
10	Тема 2.3 Организация как функция менеджмента	У1 31, 32	ОК 7 ПК 1.6	Практическая работа №4. Практико-ориентированные задания. Тестовый контроль.	
11	Тема 2.4 Мотивация как функция менеджмента	У1 31, 32	ОК 7 ПК 2.4	Практическая работа №5. Практико-ориентированные задания. Ситуационная управленческая задача. Тестовый контроль.	
12	Тема 2.5 Контроль как функция менеджмента	У1 31, 32	ОК 7 ПК 1.5	Практическая работа №6. Практико-ориентированные задания.	
13	Тема 2.6 Самоменеджмент	31, 32	ОК 8, ОК 9 ОК 3 ПК 2.5	Самостоятельная работа обучающихся №5 (доклад). Практико-ориентированные задания.	
14	Раздел 3 Связующие процессы в менеджменте	У1 31, 32	ОК 3, ОК 5 - 8	Контрольная работа №3.	
15	Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль	У1 31, 32	ОК 6, ОК 7 ОК 8 ПК 1.1 ПК 1.2	Практическая работа №7 (Деловая игра). Практико-ориентированные задания. Тестовый контроль.	

16	Тема 3.2 Информационное обеспечение менеджмента	31, 32	ОК 5 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.4	Практико-ориентированные задания. Устный опрос. Ситуационная управленческая задача.
17	Тема 3.3 Деловое общение	У1 31, 32	ОК 6 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.8	Практическая работа №8 (Деловая игра). Практическая работа №9 (Деловая игра). Практико-ориентированные задания. Самостоятельная работа обучающихся №6 (семинар).
18	Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами	У1 31, 32	ОК 3, ОК 6, ОК 7 ПК 1.1	Практическая работа №10 (Деловая игра) Практико-ориентированные задания. Самостоятельная работа обучающихся №7 (презентация) Тестовый контроль.
19	Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений	У1 32	ОК 3 ОК 6 ОК 7	Практическая работа №11 (Деловая игра) Практико-ориентированные задания. Самостоятельная работа обучающихся №8 (гlossарий). Тестовый контроль.

1 ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ

Спецификация

Входной контроль проводится с целью определения готовности обучающихся к освоению учебной дисциплины, базируется на дисциплинах, предшествующих изучению данной учебной дисциплины:

- ПД.03 Экономика;
- ПОО.02 Обществознание;
- ОП.01 Экономическая теория;
- ОП.04 Государственная и муниципальная служба;
- ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения.

По результатам входного контроля планируется осуществление в дальнейшем дифференцированного и индивидуального подхода к обучающимся. При низком уровне знаний проводятся корректирующие курсы, дополнительные занятия, консультации.

Примеры заданий входного контроля

Выберите один вариант ответа

1. Микроэкономика изучает:
 - а) экономический рост
 - б) инфляцию
 - в) деятельность отдельной фирмы
2. Наиболее существенная причина экономического роста в развитых странах:
 - а) технологические изменения в производстве
 - б) изменение квалификации рабочей силы
 - в) увеличение объёма применяемого капитала
 - г) увеличения объёма рабочего времени
3. К преимуществам рынка не относят:
 - а) высокую степень гибкости и адаптации к изменяющимся условиям производства
 - б) отсутствие механизма защиты окружающей среды от производственной и иных видов деятельности
 - в) свободу выбора действий предпринимателей и потребителей
 - г) относительное восстановление нарушенного равновесия
4. Реализацию интересов рыночных субъектов и соединение интересов продавца и покупателя обеспечивает _____ функция рынка
 - а) посредническая
 - б) санирующая
 - в) стимулирующая
 - г) информационная

5. Отличительным признаком олигополии является:
- а) большое количество конкурирующих фирм с однородным товаром
 - б) крайне ограниченный различными барьерами вход в отрасль
 - в) большое количество конкурирующих фирм с дифференцированным товаром
 - г) свободный приток в отрасль новых капиталов
6. В рыночной экономике основными действующими экономическими субъектами являются:
- а) предприятия, биржи, финансово-промышленные группы
 - б) фирмы, государство, домохозяйства
 - в) домохозяйства, наёмные работники, предприниматели
 - г) домохозяйства, банки, инвестиционные фонды
7. К микроэкономическому утверждению относится:
- а) доходы государственного бюджета в текущем году составят 6,96 трлн. руб.
 - б) с 2000 г. в России наблюдается экономический рост
 - в) предприятие увеличило экспортные поставки
8. К предмету изучения микроэкономики относятся:
- а) спрос и предложение на рынке молока
 - б) занятость населения в народном хозяйстве
 - в) производство в масштабе всей экономики
9. В качестве производительных сил общества рассматривается совокупность:
- а) технологии и организации производства
 - б) средств производства и научно-технического прогресса
 - в) рабочей силы и средств производства
 - г) средств труда и предметов труда
10. Средства производства включают:
- а) рабочую силу и предметы труда
 - б) рабочую силу и средства труда
 - в) предметы труда и средства труда
 - г) предметы труда и продукты труда
11. Процесс определения размера дохода участника экономической деятельности называется:
- а) распределением
 - б) получением заработной платы
 - в) учётом доходов граждан налоговыми органами
 - г) начислением заработной платы
12. В рыночной экономике ответ на вопрос о том, какие товары и услуги должны производиться в конечном итоге определяется:
- а) зарубежными инвесторами
 - б) производителями

- в) потребителями
 - г) органами государственного управления
13. Должность гражданской службы учреждается:
- а) Федеральным конституционным законом
 - б) Законом субъекта РФ
 - в) Конституцией РФ
14. Должности гражданской службы подразделяются на следующие категории:
- а) главные специалисты
 - б) специалисты
 - в) обеспечивающие специалисты
15. Кто не относится к категориям должностей гражданской службы:
- а) заместители руководителя
 - б) специалисты
 - в) руководители
16. Деловое общение – это вид общения, при котором:
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
17. Коммуникативная сторона общения – это:
- а) обмен информации между людьми;
 - б) организация взаимодействия между людьми;
 - в) процесс восприятия друг друга партнерами
18. Перцептивная сторона общения – это:
- а) обмен информации между людьми;
 - б) организация взаимодействия между людьми;
 - в) процесс восприятия друг друга партнерами
19. Интерактивная сторона общения – это:
- а) обмен информации между людьми;
 - б) организация взаимодействия между людьми;
 - в) процесс восприятия друг друга партнерами
20. Коммуникация – это:
- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
 - б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
 - в) процесс двустороннего обмена информацией

Критерии оценки

За каждый правильный ответ – 1 балл.

За неправильный ответ – 0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
$90 \div 100$	5	отлично
$80 \div 89$	4	хорошо
$70 \div 79$	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

2 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по курсу дисциплины. Данный вид контроля должен стимулировать стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины, овладению профессиональными и общими компетенциями, позволяет отслеживать положительные/отрицательные результаты и планировать предупреждающие/корректирующие мероприятия.

Формы текущего контроля

2.1 ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ

Спецификация

Тестовый контроль входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Тест проводится в письменном виде на бланках после изучения соответствующих тем:

- Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента;
- Тема 1.2 Принципы и методы управления;
- Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации;
- Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации;
- Тема 2.1 Цикл менеджмента;
- Тема 2.2 Планирование как функция менеджмента;
- Тема 2.3 Организация как функция менеджмента;
- Тема 2.4 Мотивация как функция менеджмента;
- Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль;
- Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами;
- Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений.

Время выполнения теста:

- подготовка – 5 минут;
- выполнение, оформление и сдача – 15 минут;
- всего - 20 минут.

Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Менеджмент – это:

- а) управление человеческим коллективом в процессе общественного производства
- б) целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации
- в) управление производственно-хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями и т.д.
- г) деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений

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
- в) система методологических приемов и способов для изучения науки менеджмент
- г) отрасль знаний со специфическим предметом и методами изучения закономерностей

3. Главное содержание менеджмента – это:

- а) обеспечение эффективной деятельности организации по достижению ее целей
- б) интегрированный процесс выработки решений по использованию ресурсов производственно-хозяйственной системы
- в) организация деятельности аппарата управления производственно-хозяйственной системы
- г) управление производством, кадрами и финансами для достижения поставленных целей

4. Кто такой менеджер?

- а) профессия, которую может освоить человек, независимо от его психофизических характеристик
- б) человек, прошедший специальную подготовку и добивающийся результата посредством труда других людей
- в) профессионал-организатор, обладающий определенной суммой знаний в сфере управления производством, технологии и экономики
- г) субъект управления, должностное лицо в организации, обладающий знаниями и навыками управления, наделенный полномочиями и ответственностью

5. Что является основными факторами развития менеджмента?
- а) разделение и кооперация труда, технико-технологический уровень производства
 - б) особенности и особый уровень производства, уровень развития науки и технологий
 - в) доминирующий способ общественного производства
 - г) уровень развития информационно-технического обеспечения производства и оснащенности управленческого труда
6. Что является объектом и субъектом менеджмента?
- а) технические ресурсы
 - б) люди
 - в) финансовые ресурсы
 - г) технологии
7. Главной задачей менеджера является:
- а) максимизация прибыли
 - б) организация труда персонала
 - в) получение максимальной отдачи от имеющихся ресурсов
 - г) налаживание системы внутрифирменных коммуникаций
8. Менеджмент и управление – это:
- а) одно и то же
 - б) разные, но связанные между собой процессы
 - в) взаимосвязанные процессы, в которых менеджмент является особой областью управления
 - г) взаимосвязанные процессы, в которых управление является особой областью менеджмента
9. Использование какой функции менеджмента обеспечивает распределение работников по рабочим местам?
- а) планирование
 - б) контроль
 - в) организация
 - г) мотивация
10. В какой стране сложились условия, способствовавшие появлению менеджмента?
- а) Бразилии
 - б) Польше
 - в) США
11. Что не является продуктом труда менеджера?
- а) выполненная функция
 - б) решенная задача
 - в) готовая продукция
 - г) управленческое решение
12. В системе управления организацией - объект управления - это?
- а) связующая подсистема

- б) управляющая подсистема
 - в) финансовая подсистема
 - г) управляемая подсистема
13. В системе управления организацией - субъект управления - это?
- а) управляющая подсистема
 - б) управляемая подсистема
 - в) связующая подсистема
 - г) финансовая подсистема
14. В какой из школ менеджмента были впервые выделены управленческие функции?
- а) школа научного управления
 - б) школа человеческих отношений и школа поведенческих наук
 - в) административная или классическая школа управления
 - г) школа науки управления или математическая школа управления
15. Какая из теорий менеджмента больше других опиралась на использовании личного опыта менеджеров?
- а) теория организационной культуры
 - б) количественная теория менеджмента
 - в) ситуационная теория менеджмента
 - г) теория массового обслуживания
16. Использование ситуационного подхода предполагает прежде всего:
- а) анализ человеческих отношений в группе
 - б) систематическое нормирование труда сотрудников
 - в) развитие «ситуационного мышления»
 - г) все ответы неверны
17. Процессный подход рассматривает управление как
- а) непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций
 - б) взаимодействие работников
 - в) определённую ситуацию
18. Кто был основоположником административной школы?
- а) Гилбрет
 - б) Маслоу
 - в) Тейлор
 - г) Файоль
19. Какую задачу преследовала административная школа?
- а) совершенствование управления организаций в целом
 - б) повысить эффективность на конкретных рабочих местах
 - в) определить лидера в трудовом коллективе
 - г) изучить межличностные отношения в коллективе
20. Какого подхода в менеджменте не существует?
- а) процессный
 - б) динамический
 - в) системный

Тема 1.2 Принципы и методы управления

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Метод управления – это:
 - а) совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый опыт для достижения поставленных организацией целей
 - б) существенные, повторяющиеся, объективные взаимосвязи явлений и процессов в хозяйственной деятельности
 - в) совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которая образует определённую целостность
 - г) область трудовой деятельности
2. Экономические методы воздействуют на личные интересы работников через:
 - а) правильно поставленную критику
 - б) заработную плату, премии, штрафы
 - в) ценообразование
 - г) дисциплину
3. Социально-психологические методы действуют на основе:
 - а) экономических законов и закономерностей развития природы и общества
 - б) на основе формирования и развития общественного мнения относительно общественно и индивидуально значимых ценностей
 - в) организационных отношений
 - г) экономических интересов личности
4. Что нельзя отнести к инструментам экономических методов менеджмента?
 - а) планы
 - б) приказы
 - в) директивные показатели
 - г) экономические рычаги воздействия
5. Что нельзя отнести к инструментам организационно-распорядительных методов менеджмента?
 - а) нормы и нормативы
 - б) регламенты
 - в) системы материального стимулирования
 - г) приказы и распоряжения
6. Какие психологические факторы влияют на работника организации?
 - а) непроизводственные
 - б) внутренние
 - в) производственные
 - г) внешние

7. К организационному регламентированию относят:
 - а) нормы численности, ГОСТ(ы), ТУ
 - б) рекомендации, инструкции
 - в) Устав, учредительные документы, должностные инструкции
 - г) приказ, распоряжение, указание
8. К организационному нормированию относят:
 - а) нормы численности, ГОСТ(ы), ТУ
 - б) рекомендации, инструкции
 - в) Устав, учредительные документы, должностные инструкции
 - г) приказ, распоряжение, указание
9. К распорядительному воздействию относят:
 - а) нормы численности, ГОСТ(ы), ТУ;
 - б) рекомендации, инструкции
 - в) Устав, учредительные документы, должностные инструкции
 - г) приказ, распоряжение, указание
10. Социально-психологические методы управления опираются на:
 - а) материальную мотивацию
 - б) духовную мотивацию
 - в) правовую мотивацию
11. К методам, широко применяемым в кадровом менеджменте относят:
 - а) эксперимент, открытое и включенное наблюдение
 - б) тестирование, опрос
 - в) деловые игры, управленческие ситуации
12. Экономические методы воздействуют на личные интересы работников через:
 - а) объективную критику
 - б) заработную плату, премии, штрафы
 - в) ценообразование
 - г) дисциплину
13. Социально-психологические методы способствуют формированию в организации:
 - а) инфраструктуры
 - б) иерархических отношений
 - в) морально-психологического климата
 - г) административного принуждения
14. К организационным документам не относятся:
 - а) штаты учреждений
 - б) порядок и правила деятельности
 - в) Устав учреждения
 - г) объявления о начале распродаж
15. К организационному регламентированию не относится:
 - а) должностная инструкция
 - б) распоряжение

- в) устав
 - г) учредительные документы
16. К организационному нормированию не относится:
- а) ГОСТ(ы), ТУ (технические условия)
 - б) указания
 - в) нормы численности
 - г) сроки подготовки отчетов
17. К организационному стимулированию относится:
- а) приказ
 - б) нормы численности
 - в) перемещение в должности
 - г) методические рекомендации и указания
18. Организационное воздействие проявляется в виде:
- а) организационного планирования
 - б) организационного нормирования
 - в) организационного контроля
 - г) организационного указания
19. Инструментом каких методов менеджмента является стиль руководства?
- а) экономических
 - б) административных
 - в) социально-психологических
 - г) правовых
20. Какие психологические методы может использовать руководитель для управления группой, отделом?
- а) методы формирования психологического климата в коллективе
 - б) методы поощрения
 - в) методы наказания
 - г) методы профессионального отбора и обучения

Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Кто находится на вершине управленческой пирамиды?
- а) технические исполнители
 - б) руководитель
 - в) главные специалисты
 - г) начальник цеха
2. Организация – это...
- а) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей

- б) последовательность качественно различающихся стадий развития системы
 - в) группа людей, работающих в одном месте
 - г) процесс создания структуры предприятия
3. Что не является внутренней переменной организации?
- а) структура
 - б) цель
 - в) люди
 - г) законодательство
4. Организация – это...
- а) 1 человек
 - б) 2 человека, деятельность которых координируется для достижений общей цели
 - в) 3 человека
 - г) 2 человека, которые не рассматривают себя как часть группы
5. Что не входит в пирамиду потребностей А. Маслоу?
- а) потребность в принадлежности
 - б) потребность в безопасности
 - в) потребность во власти
 - г) потребность в самовыражении
6. Что является предметом труда объекта управления?
- а) информация
 - б) готовая продукция
 - в) функция управления
 - г) управленческое решение
7. Инновационный менеджмент это:
- а) самостоятельная наука
 - б) совокупность методов управления персоналом
 - в) совокупность методов и форм управления инновационной деятельностью
 - г) фундаментальное исследование
8. Как могут быть связаны между собой функциональные звенья в организационной структуре управления?
- а) вертикальными связями
 - б) горизонтальными связями
 - в) функциональными связями
 - г) всеми перечисленными связями
9. Какие методы традиционно выделяют в менеджменте?
- а) административные и бюрократические
 - б) бюрократические и социально-психологические
 - в) социально-психологические и демократические
 - г) экономические и административные

10. В организации разделение труда осуществляется следующими способами:
- а) диагонально, параллельно
 - б) горизонтально, вертикально
 - в) параллельно, вертикально
 - г) диагонально, горизонтально
11. Какие три уровня управления образует вертикальное разделение управленческого труда?
- а) руководители верхнего, среднего, низового звена
 - б) руководители горизонтального, вертикального, диагонального звена
 - в) руководители высшего, среднего, низшего звена
 - г) руководители первого, второго, третьего звена
12. Жизненный цикл – это:
- а) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели
 - б) группа людей, работающих в одном месте
 - в) процесс создания структуры предприятия
 - г) последовательность качественно различающихся стадий развития системы
13. Что поступает в организацию из внешней среды?
- а) нормативы, установленные предприятием
 - б) отчетные данные
 - в) цели
 - г) ресурсы
14. Характеристика менеджмента в организации не включает?
- а) лидерство, мотивация, управление конфликтом
 - б) использование методов управления
 - в) установление целевых установок для конкурентов
 - г) управление внешней и внутренней средой
15. Что поступает во внешнюю среду из организации?
- а) внутриотраслевые нормативы
 - б) информация
 - в) отчетные данные
 - г) ресурсы
16. Происходят ли изменения в элементах внутренней среды организации в процессе ее функционирования?
- а) происходят
 - б) не происходят
 - в) происходят только в результате форс-мажорных обстоятельств
 - г) происходят только в отдельных элементах
17. Что представляет собой цель организации?
- а) желаемый результат деятельности организации

- б) желаемое состояние организации
 - в) количественный или качественный показатель деятельности
 - г) желаемый результат деятельности работника организации
18. Что характеризуют горизонтальные связи организационной структуры управления?
- а) подчиненность в рамках определенной функции
 - б) ответственность в рамках решаемых звеньями задач
 - в) подчиненность и ответственность по всем вопросам
 - г) наличие совместно решаемых звеньями задач
19. На какие изменения реагирует менеджмент как система гибкого управления?
- а) во внешней и частично во внутренней среде
 - б) во внешней среде
 - в) во внешней и внутренней среде
 - г) во внутренней среде
20. Какие три уровня управления образует вертикальное разделение управленческого труда?
- а) руководители верхнего, среднего, низового звена
 - б) руководители горизонтального, вертикального, диагонального звена
 - в) руководители высшего, среднего, низшего звена
 - г) руководители первого, второго, третьего звена

Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Что не относится к факторам внешней среды косвенного воздействия?
- а) технологии и НТП
 - б) трудовые ресурсы
 - в) состояние экономики
 - г) социокультурные
 - д) политические факторы
2. Что поступает в организацию из внешней среды?
- а) нормативы
 - б) отчетные данные
 - в) цели
 - г) ресурсы
3. Какие элементы образуют среду прямого влияния?
- а) развитие техники и технологии
 - б) политическая ситуация
 - в) конкуренты
 - г) экологические факторы

4. Как называются факторы, непосредственно влияющие на деятельность организации:
- а) факторы прямого воздействия
 - б) факторы косвенного воздействия
5. Какой из факторов не относится к среде косвенного воздействия:
- а) политика
 - б) социальные факторы
 - в) конкуренты
 - г) международные события
6. Какой из факторов формирует нормативную базу создания и функционирования предприятий, налоговую политику:
- а) конкуренты
 - б) профсоюзы
 - в) потребители
 - г) законы и государственные органы
7. Какой из факторов не относится к среде прямого воздействия:
- а) состояние экономики
 - б) потребители
 - в) профсоюзы
 - г) законы и государственные органы
8. Благодаря какому фактору прямого воздействия организация получает все виды ресурсов:
- а) конкуренты
 - б) профсоюзы
 - в) поставщики
 - г) потребители
9. Как называются факторы, влияющие косвенно на деятельность организации:
- а) факторы прямого воздействия
 - б) факторы косвенного воздействия
10. Какой из факторов не относится к среде косвенного воздействия:
- а) политика
 - б) социальные факторы
 - в) конкуренты
11. Какой из факторов формируют клиентскую базу:
- а) конкуренты
 - б) профсоюзы
 - в) поставщики
 - г) потребители
12. Какой из факторов относится к среде косвенного воздействия:
- а) состояние экономики
 - б) потребители
 - в) профсоюзы

- г) законы и государственные органы
- 13. Выберите фактор прямого воздействия:
 - а) конкуренты
 - б) профсоюзы
 - в) поставщики
 - г) потребители
- 14. Число лиц, непосредственно подчинённых одному руководителю, называют:
 - а) сфера контроля
 - б) персонал
 - в) инфраструктура
- 15. Средство преобразования сырья в искомые продукты и услуги, называется:
 - а) структура
 - б) разделение труда
 - в) цель
 - г) технология
- 16. Что выступает связующим звеном всех управленческих функций (планирование, организация, мотивация, контроль):
 - а) управленческое решение
 - б) коммуникация
 - в) экономические методы
 - г) оперативное управление
- 17. Внешняя среда организации делится на среды:
 - а) прямого и косвенного воздействия
 - б) второстепенного и непосредственного воздействия
 - в) прямого и замедленного воздействия
- 18. Под определением «Работа или часть её, которая должна быть выполнена определенным образом и в определенный срок» понимается:
 - а) технология
 - б) задача
 - в) мотивация
 - г) организация
- 19. Анализ внешней среды это:
 - а) определение демографических тенденций развития
 - б) учет действия правительства в деятельности фирмы
 - в) контроль за внешними факторами для определения возможностей и угроз для фирмы
 - г) организация работ по анализу рынка сбыта
- 20. Выберите правильное утверждение:
 - а) состояние внутренней среды не зависит от состояния внешней среды

- б) состояние внутренних переменных остается постоянным в течение всего периода существования организации
- в) в зависимости от изменений факторов внешней среды необходимо изменять внутренние переменные

Тема 2.1 Цикл менеджмента

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Цикл менеджмента – это:
 - а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени
 - б) управленческая деятельность, заключающаяся в проверке и сопоставлении фактических результатов с заданными
 - в) выбор целей и план действий по их осуществлению
 - г) комплексность, полнота планирования
2. Функции управления – это:
 - а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени
 - б) комплексность, полнота планирования
 - в) виды управленческого труда, с помощью которых управляющая подсистема воздействует на объект управления
 - г) управленческая деятельность, заключающаяся в проверке и сопоставлении фактических результатов с заданными
3. Какие черты не характерны для стратегического управления?
 - а) постановка долгосрочной цели
 - б) ориентация на согласование внутренней среды организации и внешнего окружения
 - в) соответствие принимаемых решений миссии организации
 - г) выстраивание детальных планов на основе представлений о стабильности среды
4. Что представляет собой цель организации?
 - а) желаемый результат деятельности организации
 - б) желаемое состояние организации
 - в) количественный или качественный показатель деятельности
 - г) желаемый результат деятельности работника организации
5. Принцип планирования в современном менеджменте гласит?
 - а) от нормативного управления к рациональному управлению
 - б) от будущего к настоящему
 - в) от управления финансами к управлению сбытом
 - г) от прошлого к будущему
6. Одной из основных функций менеджмента является:
 - а) наблюдение за ходом производства

- б) методическое обеспечение принятия решения
 - в) планирование
 - г) издание приказов и распоряжений
7. Цели – это:
- а) то, что нужно осуществить
 - б) выполнение функций менеджмента
 - в) миссия организации
 - г) направление деятельности
8. Какое решение принимается в процессе планирования?
- а) решение о том, ориентированы ли работники на выполнение тактических и стратегических планов организации
 - б) решение о том, достигли ли показатели результатов хозяйственной деятельности и учета товарно-материальных ценностей
 - в) решение о том, какой должна быть управляющая подсистема, чтобы достичь целей
 - г) решение о том, какими должны быть цели организации и что должны делать ее члены, чтобы достичь этих целей
9. Процесс создания структуры предприятия и определение взаимосвязи функциональных подразделений – это:
- а) организация
 - б) структура
 - в) цель
 - г) задача
10. Как могут быть связаны между собой функциональные звенья в организационной структуре управления?
- а) вертикальными связями
 - б) горизонтальными связями
 - в) функциональными связями
 - г) всеми перечисленными связями
11. Что характеризуют горизонтальные связи организационной структуры управления?
- а) подчиненность в рамках определенной функции
 - б) ответственность в рамках решаемых звеньями задач
 - в) подчиненность и ответственность по всем вопросам
 - г) наличие совместно решаемых звеньями задач
12. К организационным структурам управления не относятся?
- а) линейно - функциональные
 - б) дивизионные
 - в) неформальные
 - г) матричные
13. Что характеризует организационную структуру управления?
- а) тип руководства

- б) виды ответственности
 - в) центры ответственности
 - г) уровни управления
14. Процесс побуждения сотрудника к целенаправленным действиям:
- а) планирование
 - б) организация
 - в) мотивация
 - г) результаты анализа, аудита
15. Что является первоочередной необходимостью успешной работы сотрудника на новом месте:
- а) перспектива карьерного роста
 - б) соответствие специализации
 - в) справедливое вознаграждение
 - г) профессиональная и социальная адаптация
16. Мотивация - это:
- а) внутренние ценностные представления человека
 - б) система поощрений хорошей работы
 - в) позиция, уклоняющая работника от целенаправленных действий
 - г) метод побуждения людей к труду
17. Функция «Контроль» включает в себя:
- а) определение ресурсов
 - б) определение и выбор целей организации
 - в) отбор, обучение кадров
 - г) установление стандартов, сравнение выполненной работы со стандартами
18. Вознаграждение принято делить на:
- а) внутреннее и внешнее
 - б) официальное и неофициальное
 - в) текущее и ожидаемое
 - г) материальное и моральное
19. Предварительный, заключительный и текущий контроль - это:
- а) этапы контроля
 - б) методы контроля
 - в) объекты контроля
 - г) принципы контроля
20. Предварительным контролем финансовых ресурсов организации является:
- а) бюджет
 - б) заключение аудиторской организации
 - в) баланс
 - г) финансовый отчет за прошедший период времени

Тема 2.2 Планирование как функция менеджмента

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. На стадии планирования определяются:
 - а) цели предприятия
 - б) результаты оконченной работы
2. Планы, охватывающие всю сферу деятельности фирмы, называют:
 - а) частными
 - б) общими
3. Что не включает в себя функция планирования?
 - а) выбор целей и постановку задач планирования
 - б) материальное вознаграждение
 - в) определение стратегии
 - г) определение миссии
4. Краткосрочное планирование имеет сроки:
 - а) 0 – 1 год
 - б) 1 – 5 лет
 - в) 5 – 7 лет
 - г) 7 – 10 лет
5. Какой из перечисленных принципов не относится к планированию:
 - а) принцип единства
 - б) принцип точности
 - в) принцип разделения властей
 - г) принцип непрерывности
6. К оперативному планированию относят:
 - а) поиск новых возможностей
 - б) создание определённых предпосылок
 - в) реализацию возможностей
7. Стратегическое планирование является:
 - а) высшим уровнем планирования
 - б) высоким уровнем планирования
 - в) первым уровнем планирования
 - г) первичным уровнем планирования
8. Стратегическое планирование начинается с:
 - а) установления менеджером миссии
 - б) установления руководителем единой цели
 - в) установления руководством общих стратегических задач
 - г) установления менеджером общей цели и задач предприятия
9. Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация:
 - а) цели
 - б) миссия

- в) стратегия
 - г) тактика деятельности организации
10. Какими должны быть цели организации:
- а) обязательно долгосрочными и труднореализуемыми
 - б) легкорезализуемыми
 - в) конкретными и измеримыми
 - г) не взаимосвязанными друг с другом
11. Миссия фирмы – это:
- а) максимизация прибыли
 - б) внешнее предназначение фирмы
 - в) цель, связанная со снижением издержек
 - г) мотивация ее персонала
12. Во время этапа прогнозирования выполняется:
- а) качественная оценка альтернатив
 - б) работа, выполняемая менеджером, пытающимся заглянуть в будущее
 - в) определение четкой цели и предельного срока ее достижения
 - г) разработка программы действий и составление графика работ
13. Тактическое планирование отвечает на вопрос:
- а) «к чему стремиться?»
 - б) «как это может быть достигнуто?»
14. Тактика связана с:
- а) решением важнейших проблем
 - б) определением путей, обеспечивающих решение проблем
15. Тактическое планирование по временному уровню:
- а) краткосрочное
 - б) долгосрочное
16. Оперативное планирование – это:
- а) работа высшего звена управления
 - б) определение текущих и перспективных направлений деятельности предприятия
 - в) определение приоритетов стратегии
 - г) ежедневная работа менеджера на предприятии
17. Выберите правильное утверждение:
- а) процесс управления следует начинать с исполнения функции организации
 - б) реализация функции контроля обеспечивает успешное начало управленческого процесса
 - в) реализация функции планирования обеспечивает всестороннюю проработку управления
18. Принцип планирования в современном менеджменте гласит?
- а) от нормативного управления к рациональному управлению
 - б) от будущего к настоящему
 - в) от управления финансами к управлению сбытом

- г) от прошлого к будущему
19. К объектам планирования в организации не относятся:
- а) квоты
 - б) кадры
 - в) финансы
 - г) маркетинг
20. Какие черты не характерны для стратегического управления?
- а) постановка долгосрочной цели
 - б) ориентация на согласование внутренней среды организации и внешнего окружения
 - в) соответствие принимаемых решений миссии организации
 - г) выстраивание детальных планов на основе представлений о стабильности среды

Тема 2.3 Организация как функция менеджмента

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. При исполнении функции организации руководитель должен:
 - а) проверить соответствие существующей организационной структуры управления новым целям
 - б) установить показатели контроля деятельности подчиненных
 - в) посредством организационных методов распределить задачи и ответственность среди исполнителей
 - г) выбрать средства стимулирования подчиненных
2. Делегирование полномочий осуществляется в пределах исполнения функции:
 - а) мотивации
 - б) организации
 - в) контроля
 - г) планирования
 - д) оперативного регулирования
3. Выберите правильное утверждение:
 - а) процесс мотивации у человека начинается с возникновения мотива
 - б) процесс мотивации у человека начинается с постановки цели
 - в) процесс мотивации у человека начинается с возникновения потребности
4. Что нельзя делегировать в процессе управления:
 - а) ответственность
 - б) полномочия
 - в) обязанности
 - г) функции

5. В связи с чем стали возникать дивизиональные структуры:
- а) в связи с увеличением размеров предприятия
 - б) в связи с уменьшением размеров предприятия
 - в) в связи с НИОКР
6. Процесс создания структуры предприятия, выбора системы управления и определение взаимосвязи функциональных подразделений – это:
- а) организация
 - б) структура
 - в) цель
 - г) задача
7. Горизонтальные связи:
- а) носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми
 - б) связи подчинения, необходимость в них возникает при иерархичности управления
 - в) отражают движение управленческих решений и информации между линейными руководителями
 - г) имеют место по линии движения информации и управленческих решений по функциям управления
8. Линейные связи:
- а) носят характер согласования и являются, как правило, одноуровневыми
 - б) связи подчинения, необходимость в них возникает при иерархичности управления
 - в) отражают движение управленческих решений и информации между линейными руководителями
 - г) имеют место по линии движения информации и управленческих решений по функциям управления
9. Основное правило, которое необходимо соблюдать при проектировании системы управления:
- а) быстрое принятие управленческих решений, распределение прав и ответственности
 - б) рациональное разделение управленческого труда; минимум уровней управления
 - в) способность изменяться в соответствии с изменениями во внешней среде
 - г) вовлекать наименьшее число уровней управления и создавать кратчайшую цепь команд
10. Линейная структура управления основана на:
- а) горизонтальном разделении труда
 - б) вертикальном разделении труда
11. Какой принцип положен в основу линейной структуры управления:
- а) единства

- б) гибкости
 - в) непрерывности
 - г) единоначалия
12. Линейная система управления в социальных организациях применяется для:
- а) предприятий большой размерности
 - б) предприятий средней размерности
 - в) предприятий со сложной технологией производства
 - г) небольших предприятий
13. Линейная организация управления формулирует управленческую структуру:
- а) гибкую
 - б) саморегулируемую
 - в) стабильную и прочную
 - г) все перечисленное
14. Какой из перечисленных недостатков относится к линейной структуре управления:
- а) тенденция к чрезмерной централизации
 - б) тенденция к чрезмерной координации
 - в) перегрузка менеджеров высшего звена
 - г) нечеткое распределение ответственности
15. Какое из перечисленных достоинств относится к линейной структуре управления:
- а) быстрая реакция на указания
 - б) профессионализм персонала
 - в) освобождение линейных руководителей от решения специфических задач
 - г) возможность привлечения квалифицированных специалистов
16. При линейной структуре управления:
- а) менеджер не имеет право единолично принимать решения по управлению подразделением
 - б) менеджер имеет право единолично принимать решения по управлению подразделением
17. Что характеризуют линейные вертикальные связи организационной структуры?
- а) наличие совместно решаемых звеньями задач
 - б) подчиненность и ответственность по всем вопросам
 - в) подчиненность в рамках определенной функции
18. Функциональная структура предполагает:
- а) специализацию выполнения отдельных функций управления
 - б) в значительной мере устранять недочёты функционального управления

- в) самостоятельно отдавать распоряжения производственным подразделениям
 - г) повышение компетентности управления наряду с сохранением единства распорядительства
19. Функциональная структура управления базируется:
- а) на горизонтальном разделении управленческого труда
 - б) на вертикальном разделении управленческого труда
20. В каком подчинении находятся исполнители в функциональной структуре управления?
- а) в прямом подчинении
 - б) в двойном подчинении
 - в) в тройном подчинении
 - г) сами по себе

Тема 2.4 Мотивация как функция менеджмента

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Разработчиком пирамиды иерархии основных потребителей является?
- а) А. Маслоу
 - б) К. Альдерфер
 - в) Д. Макклелланд
2. Что не входит в пирамиду потребностей А. Маслоу?
- а) потребность в принадлежности
 - б) потребность в безопасности
 - в) потребность во власти
3. Какая из перечисленных функций менеджмента базируется на потребностях и интересах работников?
- а) мотивация
 - б) организация
 - в) планирование
 - г) контроль
4. Какая переменная входит в модель теории ожиданий В. Врума?
- а) толерантность
 - б) справедливость вознаграждения
 - в) мотивация
 - г) ожидание в отношении результатов работы
5. Мотивация – это:
- а) совокупность приемов и способов поведения
 - б) совокупность элементов, связанных между собой
 - в) побуждение человека или группы людей, у каждого из которых есть свои собственные потребности к работе по достижению целей

- г) совокупность основных руководящих ориентиров, которым необходимо следовать в управленческой деятельности
6. Осознанная необходимость в чем-либо называется:
- а) потребностью
 - б) мотивацией
 - в) восприятием
 - г) установкой
7. Процесс побуждения себя и других к деятельности называется:
- а) мотивацией
 - б) коммуникацией
 - в) установкой
 - г) управлением
8. Ступени мотивации по Маслоу – это:
- а) потребность развития и признания
 - б) потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности
 - в) социальная потребность и потребность в защищенности
 - г) основные потребности
9. Какие группы факторов учитываются в мотивационной модели Ф. Герцберга:
- а) социальные и мотивирующие
 - б) гигиенические и мотивационные
 - в) ожидания и социальной справедливости
 - г) комплексные
10. Какие группы потребностей рассматриваются в модели мотивации А. Маслоу:
- а) социальной справедливости
 - б) кнута и пряника
 - в) потребность в деньгах
 - г) социальные, уважение личности, самоутверждение
11. Основные факторы модели мотивации В. Врума:
- а) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
 - б) сложность и напряженность работы и справедливость вознаграждения
 - в) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
 - г) гигиенические факторы; факторы, связанные с характером и существом работы
12. Что имеет первостепенное значение при назначении нового сотрудника на должность, где определяющим фактором являются технические знания:

- а) образование и предшествующая деятельность
 - б) личные качества
 - в) психологическая совместимость кандидата с руководителем
 - г) умение руководить
13. Процесс побуждения сотрудника к целенаправленным действиям:
- а) планирование
 - б) организация
 - в) мотивация
 - г) результаты анализа, аудита
14. Что является первоочередной необходимостью успешной работы сотрудника на новом месте:
- а) перспектива карьерного роста
 - б) соответствие специализации
 - в) справедливое вознаграждение
 - г) профессиональная и социальная адаптация
15. Какой из подходов характеризуется учётом способностей и мотивацией людей к труду:
- а) структурный
 - б) поведенческий
 - в) линейный
 - г) матричный
16. Мотивация - это:
- а) внутренние ценностные представления человека
 - б) система поощрений хорошей работы
 - в) позиция, уклоняющая работника от целенаправленных действий
 - г) метод побуждения людей к труду
17. Первым методом мотивации считается?
- а) «Теория ожидания» В. Врума
 - б) Политика «кнути и пряника»
 - в) «Пирамида потребностей» А. Маслоу
 - г) «Теория справедливости» С. Адамса
18. Какие группы потребностей рассматриваются в модели мотивации А. Маслоу:
- а) социальной справедливости
 - б) кнута и пряника
 - в) потребность в деньгах
 - г) социальные, уважение личности, самоутверждение
19. Какая из перечисленных функций менеджмента базируется на потребностях и интересах работников?
- а) мотивация
 - б) организация
 - в) планирование
 - г) контроль
20. Функцией подсистемы мотивации и стимулирования персонала является?

- а) нормирование и тарификация трудового процесса
- б) управление занятостью персонала
- в) разработка кадровой политики организации
- г) анализ сложившейся организационной структуры управления

Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Что выступает связующим звеном всех управленческих функций (планирование, организация, мотивация, контроль):
 - а) управленческое решение
 - б) коммуникация
 - в) экономические методы
 - г) оперативное управление
2. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
 - а) удовлетворенность партнеров по коммуникации
 - б) доброжелательная атмосфера общения
 - в) желание сторон продолжать коммуникации
 - г) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения
3. Основными компонентами модели коммуникации являются:
 - а) объект, субъект, взаимодействие
 - б) источник, сообщение, канал, получатель
 - в) объект, субъект, влияние, обратная связь
 - г) внешняя среда, внутренняя среда, взаимодействие
4. В процессе межличностного общения менеджер использует язык:
 - а) жестов и мимики
 - б) вербальный и невербальный
 - в) деловой и общепринятый
5. Современная теория считает, что создать организацию с идеально сложными процессами коммуникации:
 - а) возможно, но на практике встречается редко
 - б) возможно, но требует больших управленческих усилий
 - в) невозможно
6. Правильный менеджмент в проблеме коммуникации состоит в необходимости сознательно:
 - а) активизировать процессы коммуникации в организации
 - б) упорядочить процессы коммуникации
 - в) сделать все процессы коммуникации эффективными
 - г) снижать частоту случаев неэффективной коммуникации

7. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны начальника цеха начальнику участка?
- а) восходящая коммуникация
 - б) нисходящая коммуникация
 - в) горизонтальная коммуникация
 - г) равномерная коммуникация
8. Что такое «шум» в коммуникационном процессе?
- а) все, что может повлиять на искажение информации
 - б) выбор неправильного невербального способа передачи информации
 - в) технические помехи в выбранном канале коммуникации
 - г) выбор неправильного вербального способа передачи информации
9. При общении менеджер должен учитывать?
- а) особенности вербальной коммуникации
 - б) особенности невербальной коммуникации
 - в) особенности вербальной и невербальной коммуникаций
 - г) особенности словесной коммуникации
10. Обмен информацией в рамках коммуникационного процесса начинается с:
- а) восприятия идеи отправителя получателем
 - б) выбора канала для передачи сообщения
 - в) кодировки идеи посредством слов, интонации, жестов
 - г) формулирования идеи
11. Активная полусознательная деятельность по приему, переработке, осмыслению, интерпретации информации – это _____ информации.
- а) результативность
 - б) направленность
 - в) движение
 - г) восприятие
12. Факторы, снижающие эффективность общения, известны как:
- а) невнимательные собеседники
 - б) каналы передачи информации
 - в) коммуникативные барьеры
 - г) источники информации
13. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
- а) деловых интересов партнеров
 - б) личностных, неделовых интересов партнеров
 - в) профессиональных интересов партнеров
14. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) личностно-психологических сил манипулятора
 - в) привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
 - г) статусно-ресурсных сил манипулятора
15. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) альтернативные
 - б) зеркальные
 - в) информационные
 - г) риторические
16. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:
- а) познавательного сообщения
 - б) призыва
 - в) приказа
 - г) просьбы
17. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- а) просьбы, приказа, призыва
 - б) познавательного сообщения
 - в) электронной почты
18. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
- а) увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания
 - в) оба варианта правильные
19. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
- а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
 - б) открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
 - в) скрытое психологическое воздействие на делового партнера
20. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
- а) духовные идеалы партнера-адресата
 - б) когнитивные структуры партнера-адресата
 - в) потребности и склонности партнера-адресата
 - г) ценностные установки партнера-адресата

Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами

Примеры тестовых заданий

Выберите один вариант ответа

1. Интеллектуальные конфликты основаны:

- а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- б) на столкновении вооруженных групп людей;
- в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

2. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

3. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;
- г) окончание;
- д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

4. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

- а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
- б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
- в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
- г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
- д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

5. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

- а) приспособление, уступчивость;
 - б) уклонение;
 - в) противоборство, конкуренция;
 - г) сотрудничество;
 - д) компромисс.
6. К структурным методам управления конфликтами относят:
- а) Использование системы вознаграждения
 - б) Разъяснение
 - в) Координационные и интеграционные механизмы
 - г) Все перечисленные варианты ответов
7. К межличностным методам управления конфликтами не относят:
- а) Установление общеорганизационных целей
 - б) Уклонение
 - в) Компромисс
 - г) Принуждение
8. К педагогическим методам относят:
- а) Просьбу
 - б) Беседу
 - в) Разъяснение требований к работе
 - г) Все перечисленные варианты ответов
9. К административным методам разрешения конфликтов относят:
- а) Убеждение
 - б) Беседу
 - в) Силовое разрешение конфликта
 - г) Просьбу
10. Разрешение конфликта по приговору - решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда относят к группе:
- а) педагогических способов управления конфликтами
 - б) административных способов управления конфликтами
11. Стресс – это:
- а) состояние здоровья
 - б) состояние души
 - в) особое психологическое состояние, при котором человек переживает сильное напряжение
 - г) состояние здоровья, при котором человек впадает в депрессию
12. Безвредны ли незначительные стрессы?
- а) да
 - б) нет
13. Физиологический стресс:
- а) вызывается слишком сильными чувствами
 - б) вызывается чрезмерными физическими нагрузками, недосыпанием, плохим нерегулярным питанием

- в) результат того, что в распоряжении человека имеется слишком много или мало информации
- г) возникает в связи с тем, что ответственность за принимаемое решение оказывается слишком высокой
14. Что из ниже перечисленного не поможет избежать стресса?
- а) разумная организация труда
- б) полная отдача работе
- в) использование психологических методов
- г) интересная работа
15. Какой из стилей разрешения конфликтов направлен на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет:
- а) стиль конкуренции б) стиль уклонения
- в) стиль приспособления г) стиль компромисса.

Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений

Примеры тестовых заданий

Выберите один правильный вариант ответа

1. Какой метод принятия управленческого решения можно рассматривать как неформальный?
- а) Кейс-метод
- б) Платежная матрица
- в) Линейное программирование
- г) «Мозговой шторм»
2. Что представляет собой делегирование полномочий?
- а) передачу полномочий
- б) передачу полномочий и ответственности
- в) передачу ответственности
- г) передачу своих обязанностей
3. В процессе принятия управленческого решения могут участвовать?
- а) только руководители высшего уровня
- б) руководители и высшего, и среднего уровня
- в) руководители всех уровней управления
- г) и руководители, и другие сотрудники организации
4. В первую очередь профессионал в управлении:
- а) будет подбирать опытных заместителей.
- б) будет изучать информацию о сотрудниках;
- в) будет формировать главные цели деятельности организации;

8. В процессе управленческого решения четвертой по порядку находится стадия:

- а) поиска информации
- б) оценки вариантов
- в) выбора оптимального варианта
- г) осознания потребности

5. Какая группа не оказывает сильного воздействия на управленческое решение руководителя?

- а) культура и традиции
- б) опыт руководящей деятельности
- в) степень стимулирования
- г) психологический климат в коллективе

6. Управленческое решение – это:

а) совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени

б) выбор альтернативы, осуществленный руководителем в рамках его должностных полномочий и компетенции и направленный на достижение целей организации

в) вид управленческого труда, с помощью которого управляющая подсистема воздействует на объект управления

г) стадия процесса управления, на которой определяются цели деятельности и необходимые для этого средства и действия

7. Любое управленческое решение не должно:

- а) быть научно обосновано
- б) быть своевременно принято
- в) не соответствовать законодательным актам
- г) соответствовать ситуации

8. По частоте принятия управленческие решения не бывают:

- а) одноразовые
- б) случайные
- в) повторяющиеся
- г) многократные

9. По формам принятия управленческие решения не бывают:

- а) собственные
- б) единоличные
- в) коллегиальные
- г) коллективные

10. По жесткости регламентации управленческие решения не бывают:

- а) контурные
- б) принципиальные
- в) структурированные
- г) алгоритмические

11. Сколько стадий принятия решения существует в общей технологии процесса принятия решения:

- а) 2 б) 3 в) 4 г) 5

12. Что осуществляется на стадии подготовки решения:

а) Осуществляется разработка и оценка альтернативных решений и курсов действий, отбор критериев выбора оптимального решения, выбор и принятие наилучшего решения

б) Проводится анализ ситуации, включающий поиск, сбор и обработку информации, выявляются и формулируются проблемы, требующие решения

в) Принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, осуществляется контроль за ходом его выполнения, вносятся необходимые коррективы и даётся оценка полученного результата от выполнения решения

13. Что осуществляется на стадии принятия управленческого решения:

а) Осуществляется разработка и оценка альтернативных решений и курсов действий, отбор критериев выбора оптимального решения, выбор и принятие наилучшего решения

б) Проводится анализ ситуации, включающий поиск, сбор и обработку информации, выявляются и формулируются проблемы, требующие решения

в) Принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, осуществляется контроль за ходом его выполнения, вносятся необходимые коррективы и даётся оценка полученного результата от выполнения решения

14. Сколько существует этапов принятия рационального решения:

- а) 3 б) 5 в) 7 г) 9

15. Какая группа методов принятия управленческих решений не существует?

а) неформальные методы (эвристические)

б) коллективные методы обсуждения и принятия решений

в) качественные методы

г) количественные методы

16. Неформальные методы (эвристические):

а) основываются на совместном генерировании идей и последующее принятие решений

б) основываются на исследовании сложных специальных вопросов на стадии выработки управленческих решений

в) основываются на выборе оптимальных решений путем обработки их с помощью компьютера

г) основываются на аналитических способностях менеджеров

17. Коллективные методы обсуждения и принятия решений:

а) основываются на совместном генерировании идей и последующее принятие решений

б) основываются на исследовании сложных специальных вопросов на стадии выработки управленческих решений

в) основываются на выборе оптимальных решений путем обработки их с помощью компьютера

г) основываются на аналитических способностях менеджеров

18. Интуитивные решения:

а) это выбор, обусловленный знаниями и накопленным опытом

б) это выбор, сделанный только на основе того, что он правильный

в) это выбор, сделанный на основе аналитического процесса

г) это коллективный выбор

19. Под принятием решения понимается:

а) способ побуждения людей для достижения определенных целей

б) процесс формирования альтернатив

в) процесс обмена информацией между двумя и более субъектами

г) сознательный выбор действий из имеющихся альтернатив для достижения желаемых результатов

20. Сколько по времени длится процесс «мозговая атака»:

а) 30 мин

б) 1,5 часа

в) 4 часа

г) 10 часов

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	не удовлетворительно

2.2 КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 1

Раздел 1 Основы менеджмента

Спецификация

Контрольная работа входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначена для рубежного контроля и оценки умений и знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Контрольная работа выполняется в письменном виде после изучения раздела 1 Основы менеджмента.

Время выполнения:

- подготовка - 10 минут;
- выполнение – 70 минут;
- оформление и сдача - 10 минут;
- всего 90 минут.

Примеры вопросов и типовых заданий

Примеры теоретических вопросов

1. Что такое менеджмент?
2. Менеджмент – это науки или искусство?
3. Какая самая главная задача менеджмента?
4. Какие конкретные задачи решает менеджмент в организации?
5. Что входит в задачу менеджера?
6. Что такое «организация»?
7. Какие ресурсы используют организации в своей деятельности?
8. Что называется горизонтальным разделением труда?
9. Что называется вертикальным разделением труда?
10. Как выглядит горизонтальное разделение управленческого труда в классическом варианте?
11. Что составляет сущность управления?
12. Что образует вертикальное разделение управленческого труда?
13. В чем сущность труда менеджера?
14. Какие категории руководителей вы знаете?
15. Каковы специфические особенности управленческого труда?

Примеры практических заданий

1. Компания «АКВА» выиграла конкурс на снос старых домов. Однако при проведении сноса выяснилось, что необходимо обесточить дома. Поскольку в смете компания «АКВА» не предусмотрела данные

работы, директор компании предложил организатору конкурса увеличить смету. Но тот отказался, ссылаясь на то, что у компании «АКВА» было достаточно времени на осмотр места работ и то, что они просмотрели дополнительные работы, это их проблема. Тогда, компания «АКВА» обратилась в Электрические сети с просьбой отключить дома. Сети отказались делать какие-либо отключения по просьбам, исходящим не от собственников зданий.

Вы – директор компании «АКВА». Ваши действия?

2. В магазине, в котором три месяца назад была установлена новая охранная система, ночью произошла кража со взломом на значительную сумму. По заключению эксперта, охранная система не среагировала на взлом, так как она было неисправна. Магазин был застрахован от кражи в страховой компании, и установка современной охранной системы было обязательным условием для заключения договора страхования.

Вы – директор страховой компании. Какое решение вы примете?

3 Долгое время в юридическом отделе работал очень сильный юрист, который успевал работать за троих. После его ухода на должность руководителя в другое подразделение, в юридическом отделе к работе приступил молодой специалист. У него сразу сложились хорошие отношения с сотрудниками отдела. Руководитель юридического отдела по старой привычке надавал новому юристу гору заданий, и когда тот завалил несколько важных дел, решил его уволить. Молодой юрист обратился за поддержкой к директору фирмы.

Вы – директор фирмы. Ваши действия?

4 Подрядчик давно и успешно работает и монтирует оборудование для очень крупного заказчика. Есть договор с объемами, стоимостью и сроками на три года вперед. Неожиданно команда топ-менеджеров компании – заказчика полностью меняется. Новый генеральный директор заказчика требует снижения стоимости на 30% или разрыва контракта. Подрядчик не хочет терять выгодного клиента, при этом на подобное снижение цен не готов, это нерентабельно.

Вы – подрядчик. Как бы вы поступили в этом случае?

5 Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет - «Не могу ли чем-нибудь помочь?», американский - «Это не мое дело».

А что скажете Вы?

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 2

Раздел 2. Функции менеджмента

Спецификация

Контрольная работа входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для рубежного контроля и оценки умений и знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01

Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Контрольная работа выполняется в письменном виде после изучения раздела 2 Функции менеджмента.

Время выполнения:

- подготовка - 5 минут;
- выполнение – 35 минут;
- оформление и сдача - 5 минут;
- всего 45 минут.

Примеры вопросов и типовых заданий **Примеры теоретических вопросов**

1. Что называется функцией менеджмента?
2. Как называется стадия процесса управления, на которой определяются цели деятельности и необходимые для этого средства и действия?
3. Какая функция нацелена на претворение намеченных планов в жизнь?
4. Какая функция реализуется через материальное и моральное стимулирование, создание условий для саморазвития?
5. Какая функция осуществляется через наблюдения, проверку всех сторон деятельности, учет и анализ?
6. Из каких этапов состоит процесс планирования?
7. По каким признакам выделяют различные виды планирования?
8. Какие составляющие можно выделить в функции «организация»?
9. Что понимается под мотивированием к труду?
10. В чем отличие содержательных теорий мотивации от теорий процесса мотивации?
11. Каковы особенности теории мотивации А.Маслоу?
12. Какие современные способы вознаграждения вы знаете? Как называется процесс обеспечения организацией своих целей?
13. Какие виды контроля вы знаете?
14. Какие этапы составляют процедуру контроля?
15. Какие побочные эффекты контроля следует учитывать менеджеру?

Примеры практических заданий

1. В книге Н.Власовой «...И проснешься боссом» приведены правила поведения в конфликтной ситуации: дай партнерам «выпустить пар»; требуй обоснования его претензий; используй неожиданные приемы для погашения его агрессии; свою негативную оценку подавай в

виде отражения своих чувств; предлагай партнеру сформулировать желаемый результат; рассматривай проблему конфликта как задачу из учебника, решай ее; дай партнеру сохранить свое лицо; не разрушай отношений; «сохраняй и свое лицо», удерживайся на «равных».

С какими правилами и почему Вы не согласны?

2. Сотрудник по обслуживанию клиентов недавно работает в фирме, но уже успел проникнуться уважением к ее руководителю и многому у него научиться. Однажды, один из постоянных клиентов, разговаривавшие с этим сотрудником, в порыве откровенности рассказал шокирующую историю, связанную с руководителем фирмы, в которой тот был представлен в весьма неприглядном свете. Неожиданно он закончил свой рассказ словами: «Я надеюсь, вы понимаете, что я рассчитываю на вашу порядочность и на то, что разговор останется между нами!».

Вы – сотрудник фирмы. Как бы Вы поступили в этом случае?

3. Директор на совещании, посвященном участвовавшим в фирме хищениям, дал распоряжение руководителям подразделений объявить всем своим работникам, что они будут должны пройти проверку на «детекторе лжи». В ответ на это руководитель одного из подразделений наиболее авторитетный и квалифицированный громогласно заявил: «Я такого своим людям объявлять не буду! Я считаю это противозаконным и нарушением прав человека».

Вы – директор. Ваши действия?

4. Директор намеревается уволить ответственного работника отдела продаж, которого неоднократно предупреждал о недопустимости построения с клиентами нормальных отношений, однако со дня на день откладывает неприятный разговор. Но вот к директору поступила достоверная информация о том, что вчера этот работник получил от клиента, которому продал товар со скидкой, дорогой подарок. Чаша терпения директора переполнена. Он вызывает работника «на ковер» и задает вопрос «За что вам вчера подарили такой дорогой подарок?»

Вы – директор. Ваши действия?

5. В центре города на очень проходном месте, рядом, расположены три одинаковых киоска, торгующих одинаковым ассортиментом, которые принадлежат разным владельцам. Хозяева всегда находили общий язык и держали выгодные для всех цены. Недавно у одного из киосков сменился владелец. Новый киоскер сразу же «скинул» цены в своем киоске, в результате чего, его оборот резко подскочил. Конкуренты – первый киоскер и второй киоскер – были вынуждены снизить цены до его уровня, что выровняло выручки в киосках, но получаемая прибыль не устраивает ни одного из киоскеров. Новый киоскер грозит и дальше скидывать цены пока не «задавит» конкурентов. Его продавцы, получающие % от оборота полностью его

поддерживают. Первый и второй киоскеры собираются на совет, для того, чтобы обсудить их ответные действия, и решить, как поднять прибыль в киосках.

Вы – новый киоскер. Ваши действия?

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № 3

Раздел 3 Связующие процессы в менеджменте

Спецификация

Контрольная работа входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначена для рубежного контроля и оценки умений и знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Контрольная работа выполняется в письменном виде после изучения раздела 3 Связующие процессы в менеджменте.

Время выполнения:

- подготовка - 5 минут;
- выполнение – 35 минут;
- оформление и сдача - 5 минут;
- всего 45 минут.

Примеры вопросов и типовых заданий

Примеры теоретических вопросов

1. Управленческие решения и их виды.
2. Этапы принятия рационального решения. Эффективность решения.
3. Коммуникации в менеджменте. Задачи коммуникаций в организации.
4. Структура коммуникационного процесса.
5. Барьеры на пути успешной коммуникации.
6. Конфликты. Причины и виды.
7. Структурные методы управления конфликтами.
8. Межличностные методы управления конфликтами.
9. Власть: лидерство и партнерство.
10. Виды власти.
11. Стили руководства.
12. Самоменеджмент. Функции самоменеджмента.
13. Сущность делового общения.
14. Способы повышения эффективности делового общения.
15. Правила составления резюме.

Примеры практических заданий

1. Учредитель крупного агентства недвижимости пригласил в компанию на должность директора по развитию своего хорошего приятеля. При этом он выделил 42000 рублей на его обучение и устно договорился с ним о том, что последний примет активное участие в продвижении агентства на рынке недвижимости. Обучившись, директор по развитию, добросовестно выполняет взятые на себя обязательства, в первую очередь меняет команду агентства и принимает на работу нового коммерческого директора. Коммерческий директор имеет свою точку зрения на развитие компании и активно докладывает учредителю о том, какие шаги предпринимаются директором по развитию и генеральным директором. Через 6 месяцев на общем собрании агентства учредитель заявил о том, что с понедельника увольняет за профнепригодность директора по развитию и генерального директора, а коммерческого директора назначает на должность генерального директора. При этом он требует возмещения суммы, потраченной на обучение директора по развитию. Тот готов уволиться, но категорически отказывается возвращать деньги за обучение, так как считает, что он их добросовестно отработал.

Вы – учредитель фирмы. Как вы поступите в этом случае?

2. Представитель частного пенсионного фонда приезжает в крупную торговую компанию для организации презентации. Встречается с директором, вкратце рассказывает о своей компании, предоставляет все материалы. Говорит, о чем будет идти речь на встрече, кто будет присутствовать и сколько минут она займет. Директор внимательно выслушивает и заявляет «Нам это неинтересно».

Вы – представитель пенсионного фонда. Как бы Вы поступили в этом случае?

3. В рабочее время в кабинет начальника отдела продаж входит сотрудник административно – хозяйственного отдела в спецов и со стремянкой, подходит к его столу и говорит: «Слышь, друг, освободи стол, пожалуйста! Выйди, покури пять минут, мне сигнализацию на окне проверить надо».

Вы – начальник отдела продаж. Что Вы думаете по этому поводу?

4. Отдел маркетинга больше месяца работал над текстом и музыкой гимна компании. Когда все было готово, начальник отдела маркетинга идет к директору по маркетингу который заявляет: «Гимн плохой. Переписать». Вы – начальник отдела маркетинга.

Как бы Вы поступили в данной ситуации?

5. Ведущий менеджер по продажам, проходя мимо стойки администратора, попросил секретаря заказать ему такси, что входит в круг её обязанностей. Через час уточняет, когда подъедет машина.

Выясняется, что она машину вызвать забыла. Оправдываться она и не собирается, говорит: «Ну и что, бывает, вас тут много, а я одна».

Вы – ведущий менеджер по продажам. Ваши действия?

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на теоретический вопрос.
- Практическое задание обосновано - прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений.

Оценка «хорошо» ставится:

- Дан развернутый ответ на теоретический и практический вопросы.
- Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент не может проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами.
- Логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, (допускается не более трёх ошибок, не исправленных студентом).

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по теме, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения.

2.3 ДЕЛОВАЯ ИГРА

Спецификация

Деловая игра входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначена для текущего контроля и оценки умений обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент. Деловые игры являются формой проведения практического занятия с обучающимися и выполняются после изучения соответствующих тем:

- Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации.
- Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль.
- Тема 3.3 Деловое общение.
- Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами.
- Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений.

Темы и план деловых игр

План деловой игры «Создаём фирму»: проведение анализа внутренней и внешней среды организации. Составление SWOT-анализа

Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации

1. Вводная часть. Вступление. Тема и цели игры.
2. Игровая ситуация: ознакомление с ситуацией по созданию фирмы.
3. Определение состава малых групп.
4. Подготовка к игре: распределение ролей (сотрудники, руководители, эксперты).
5. Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов: какие управленческие решения можно принять при подведении итогов первого оперативного совещания?
6. Подведение итогов: выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

План ситуационно-ролевой игры «Самопрезентация»

Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль

1. Вводная часть. Вступление. Тема и цели игры.
2. Игровая ситуация: ознакомление с ситуацией по созданию самопрезентации.
3. Определение состава малых групп.

4. Подготовка к игре: распределение ролей (сотрудники, руководители, эксперты).
5. Дискуссия и коллективное обсуждение созданных самопрезентаций.
6. Обсуждение вопросов: какие управленческие решения можно принять при подведении итогов?
7. Подведение итогов: выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

План деловой игры «Изучение приёмов делового общения в коллективе»

Тема 3.3 Деловое общение

1. Вводная часть. Вступление. Тема и цели игры.
2. Игровая ситуация: ознакомление с ситуацией по изучению приёмов делового общения в коллективе.
3. Определение состава малых групп.
4. Подготовка к игре: распределение ролей (сотрудники, руководители, эксперты).
5. Дискуссия и коллективное обсуждение кейс-ситуаций.
6. Обсуждение вопросов: какие управленческие решения можно принять при подведении итогов?
7. Подведение итогов: выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

План деловой игры «Проведение собеседования»

Тема 3.3 Деловое общение

1. Вводная часть. Вступление. Цели и тема игры.
2. Игровая ситуация: ознакомление с ситуацией по проведению собеседования при профессиональном найме на работу.
3. Определение состава малых групп.
4. Подготовка к игре: распределение ролей (сотрудники, руководители, эксперты).
5. Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов: какие управленческие решения можно принять при подведении собеседования?
6. Подведение итогов: выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

План деловой игры «Анализ конфликтных ситуаций с применением методов разрешения конфликтов»

Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами

1. Вводная часть. Вступление. Цели и тема игры.
2. Игровая ситуация: ознакомление с конфликтными ситуациями для проведения анализа с применением методов разрешения конфликтов.
3. Определение состава малых групп.
4. Подготовка к игре: распределение ролей (сотрудники, руководители, эксперты).
5. Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов: какие управленческие решения можно принять, применяя методы разрешения конфликтов?
6. Подведение итогов: выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

План имитационной деловой игры по принятию управленческого решения

Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений

1. Вводная часть. Вступление. Цели и тема игры.
2. Игровая ситуация: ознакомление с конкретными ситуациями (кейсами), требующими принятия эффективного управленческого решения.
3. Определение состава малых групп.
4. Подготовка к игре: распределение ролей (сотрудники, руководители, эксперты).
5. Анализ кейсов по предложенному пошаговому алгоритму.
6. Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов: какие управленческие решения можно считать наиболее оптимальными и эффективными?
7. Подведение итогов: выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения задания деловой игры; умение логично и

самостоятельно, используя специальные термины и понятия, обосновывать свои суждения при решении проблемы; умение соотносить теоретические положения с практикой; активное участие в деловой игре.

Оценка «хорошо» ставится:

Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения задания деловой игры; умение логично и самостоятельно обосновывать свои суждения при решении проблемы, но с незначительными неточностями или ошибками в излагаемом содержании; умение соотносить теоретические положения с практикой; участие в деловой игре.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; затруднения в логическом обосновании своих суждений при решении проблемы и оперировании специальными понятиями и терминами; затруднения в соотнесении теоретических положений с практикой; пассивное участие в деловой игре.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

Участник деловой игры продемонстрировал не понимание сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; отсутствие познавательной активности; неумение построения самостоятельных высказываний; неумение соотнесения теоретических положений с практикой; обучающийся лишь формально принимал участия в деловой игре.

2.4 ТИПОВЫЕ ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ

Спецификация

Типовые практико-ориентированные задания (кейсы) входят в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки умений и знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Типовые практико-ориентированные задания являются формой самостоятельной работы обучающихся. Кейсы выполняются в малых группах в процессе изучения соответствующих тем:

- Тема 2.1 Цикл менеджмента.
- Тема 2.3 Организация как функция менеджмента.
- Тема 2.4 Мотивация как функция менеджмента.
- Тема 2.5 Контроль как функция менеджмента.
- Тема 2.6 Самоменеджмент.
- Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль.
- Тема 3.2 Информационное обеспечение менеджмента.
- Тема 3.3 Деловое общение.
- Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами.
- Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений.

Задания (кейсы)

Кейс «Создаём фирму»

1. Заполните групповой бланк «Характеристики фирмы»: вид деятельности, название фирмы, название фирмы, характеристика продукции фирмы (товар или услуга), конкурентные преимущества фирмы, рекламные мероприятия фирмы, ассортимент продукции.

2. Составьте матрицу SWOT-анализа:

- сильные стороны организации, слабые стороны организации;
- возможности угрозы.

3. Оформите групповой вывод по деловой игре, указав:

- возможные стратегические перспективы фирмы;
- возможные стратегические проблемы фирмы.

Кейс «Управленческое решение»

В магазине, в котором три месяца назад была установлена новая охранная система, ночью произошла кража со взломом на значительную сумму. По заключению эксперта, охранная система не среагировала на взлом, так как она было неисправна. Магазин был застрахован от кражи в

страховой компании, и установка современной охранной системы было обязательным условием для заключения договора страхования.

Вы – директор страховой компании. Какое решение Вы примете?

Кейс «Создание нематериальной системы мотивации сотрудников»

Вас пригласили на должность директора по персоналу в крупную российскую компанию, с численностью персонала более 1000 человек с развитой филиальной сетью.

Основное направление деятельности компании – услуги.

Текущее состояние персонала на уровне 5–6% в год.

Управление (структура компании) построена по принципу вертикальных связей с четко выделенными направлениями деятельности. Плюс является полная налоговая прозрачность компании, т.е., как сейчас принято говорить «в компании «белые» зарплаты». Средний уровень заработной платы составляет 30000 рублей после налогообложения.

В представленной ситуации компания переживает период бурного роста, т.е. в компанию принимается ежемесячно порядка 10–15 человек на самые разные позиции.

На данный момент в компании нет четкой системы немонетарной мотивации.

Оформите групповой вывод по работе в малой группе, предложив:

1. Принципы формирования немонетарной системы мотивации для сотрудников компании.

2. Структуру пакета немонетарной мотивации.

3. Какие шаги Вы будете предпринимать, какие ресурсы Вам понадобятся для реализации намеченной программы?

4. Какие плюсы и минусы для персонала компании Вы видите в предложенной Вами программе?

Кейс «Дилемма»

Сотрудник по обслуживанию клиентов недавно работает в фирме, но уже успел проникнуться уважением к ее руководителю и многому у него научиться. Однажды, один из постоянных клиентов, разговаривавший с этим сотрудником, в порыве откровенности рассказал шокирующую историю, связанную с руководителем фирмы, в которой тот был представлен в весьма неприглядном свете. Неожиданно он закончил свой рассказ словами: «Я надеюсь, вы понимаете, что я рассчитываю на вашу порядочность и на то, что разговор останется между нами!». Вы – сотрудник фирмы. Как бы Вы поступили в этом случае?

Кейс «Новый сотрудник»

Продавец, 19 лет. В компании на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями.

Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела) мотивируя это тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылается на невысокую зарплату. Оформите групповой вывод по работе в малой группе: продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида.

Типовые профессиональные задачи

Рассмотрите ситуации и самостоятельно примите, правильное на ваш взгляд, решение.

Ситуация 1. Вы, будучи начальником отдела сбыта, самостоятельно, без ведома вашего руководителя и без совещания с вашими коллегами, дали распоряжение об отгрузке вашей продукции совершенно новому потребителю, так как вам была предложена выгодная цена на продукцию. Но ваш новый партнер оказался «фирмой-невидимкой», и вы не получили оплаты за продукцию. Ваш руководитель в гневе, так как компания понесла огромный ущерб. В чем ваша ошибка и как вы построите свое объяснение с руководителем?

Ситуация 2. Вы поручаете важное задание компетентному, по вашему мнению, сотруднику. Но вдруг узнаете о человеке, который более компетентен в этом вопросе и может выполнить данное задание намного лучше. Как вы поступите в данной ситуации?

Директор на совещании, посвященном участвовавшим в фирме хищениям, дал распоряжение руководителям подразделений объявить всем своим работникам, что они будут должны пройти проверку на «детекторе лжи». В ответ на это руководитель одного из подразделений наиболее авторитетный и квалифицированный громко заявил: «Я такого своим людям объявлять не буду! Я считаю это противозаконным и нарушением прав человека». Вы – директор. Ваши действия?

Рассмотрите и разрешите следующие ситуации. Какой метод воздействия Вы использовали при решении сложившейся проблемы?

Кейс «Анализ конфликтной ситуации»

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый работник с воодушевлением приступает к работе, демонстрируя большую работоспособность и добросовестность. Видя это, руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя в заработной плате и не повышая в должности.

Спустя определенное время работник начинает проявлять признаки недовольства, которые вызывают вначале недоумение руководства, а затем и раздражение, что «работник испортился». Назревает конфликт.

Определите: уровень конфликта, конфликтные стороны, возможные причины конфликта. Укажите возможные методы разрешения конфликтной ситуации.

Кейс «Деловое общение»

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

- А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.
- В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.
- Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

1. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям.

2. Укажите, к какому типу собеседников относится предложенный в ситуации сотрудник.

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения кейса; умение логично и самостоятельно, используя специальные термины и понятия, обосновывать свои суждения при решении проблемы; умение соотносить теоретические положения с практикой; активное участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «хорошо» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы; умение анализировать и обобщать материал,

привлеченный для решения кейса; умение логично и самостоятельно обосновывать свои суждения при решении проблемы, но с незначительными неточностями или ошибками в излагаемом содержании; умение соотносить теоретические положения с практикой; участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки обоснования путей решения проблемы без достаточного привлечения дополнительных источников; затруднения в логическом обосновании своих суждений при решении проблемы и оперировании специальными понятиями и терминами; затруднения в соотношении теоретических положений с практикой; пассивное участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

Обучающийся продемонстрировал не понимание сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; отсутствие познавательной активности; неумение построения самостоятельных высказываний; неумение соотношения теоретических положений с практикой; обучающийся лишь формально принимал участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

2.5 СИТУАЦИОННЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ

Спецификация

Ситуационные управленческие задачи входят в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначена для текущего контроля и оценки умений и знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Ситуационные управленческие задачи выполняются в малых группах после изучения соответствующих тем:

- Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента.
- Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации.
- Тема 2.2 Планирование как функция менеджмента.
- Тема 2.4 Мотивация как функция менеджмента.
- Тема 3.2 Информационное обеспечение менеджмента.
- Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами.

Ситуационная управленческая задача по теме

Сущность и характерные черты современного менеджмента

Прочитайте ситуационное задание и ответьте на предложенные вопросы с учетом теоретических знаний в области менеджмента

Перечень качеств, которыми должен обладать современный руководитель, включает:

1. Компетентность в избранной сфере бизнеса.
2. Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальные хозяйственные результаты.
3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.
4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и к другим, развитые чувства долга и ответственности.
5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.
6. Глубокое знание человеческой психологии, способов контактирования с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.

7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между собой и сотрудниками, объективная оценка результатов своей деятельности и деятельности сотрудников.
8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.
9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.
10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.
11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровье и работоспособности.

Вопросы:

1. Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер?
2. Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать руководитель - управленец?
3. Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?

**Ситуационная управленческая задача по теме
Организация. Общие характеристики организации**

Прочитайте ситуационное задание и ответьте на предложенные вопросы с учетом теоретических знаний в области менеджмента

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к её внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

1. Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
2. Увеличение доли компании на рынке.
3. Внедрение новых информационных технологий в управление компаний.
4. Создание сплоченной управленческой команды.
5. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.
6. Изменение типа, уровня и интенсивности конкуренции.
7. Повышение качества обслуживания клиентов.
8. Контроль экономии на затратах.
9. Развитие корпоративной культуры.
10. Создание эффективной системы для обмена информацией внутри компании.

Ситуационная управленческая задача по теме Планирование как функция менеджмента

Прочитайте ситуационное задание и ответьте на предложенные вопросы с учетом теоретических знаний в области менеджмента

Формулировка миссии организации

Проанализируйте достоинства и недостатки формулировок миссий нижеследующих известных компаний: как в них отражаются удовлетворенные потребности, целевой рынок и масштабы удовлетворения потребностей?

Макдональдс – «Быстрое обслуживание клиентов ограниченным набором горячей вкусной пищи в чистых и уютных ресторанах по приемлемой цене по всему миру».

Форд – «Наша миссия – постоянные усовершенствования товаров и услуг и удовлетворение потребностей наших покупателей, что обеспечит процветание бизнеса и справедливый доход акционерам, владельцам нашей компании».

Хонда – «Мы стремимся предлагать наиболее эффективные товары по приемлемым ценам для удовлетворения потребителей всего мира».

Установите соответствие миссий известных компаний:

- | | |
|--------------|--|
| 1 Kodak | А) дать каждому возможность обмениваться идеями и информацией мгновенно, без барьеров |
| 2 Диснейленд | Б) мы созданы, чтобы энергию природных ресурсов обратить во благо человека |
| 3 Mary Kay | В) изменить к лучшему повседневную жизнь простых людей |
| 4 Google | Г) мы помогаем миру создавать воспоминания и зарабатывать деньги |
| 5 Facebook | Д) украшать жизнь женщин во всем мире, предлагая клиентам качественную продукцию |
| 6 IKEA | Е) мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты |

7 XEROX	Ж) освежать мир, тело, разум и дух
8 Яндекс	З) помогать людям решать задачи и достигать своих целей в жизни
9 Твиттер	И) распространение знаний с помощью документов
10 Сбербанк	К) дать людям возможность общаться и сделать мир более открытым и единым
11 Лукойл	Л) организовать информацию мира и сделать ее повсеместно доступной и полезной
12 Coca-Cola	М) мы работаем для того, чтобы взрослые и дети проводили больше времени вместе

Ситуационная управленческая задача по теме Мотивация как функция менеджмента

Прочитайте ситуационное задание и ответьте на предложенные вопросы с учетом теоретических знаний в области менеджмента

Мотивация

В Вашем коллективе работают следующие сотрудники:

1. Вероника Матвеевна – старший мастер, 31 год. Очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, то постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» – отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», - хотя иногда оказывается, что дела и на работе и в личной жизни не так уж хороши. Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то случайно получилось...»; «Это можно исправить». Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных,

проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна. Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям.

2. Лев Викторович – бухгалтер, 38 лет. Спокоен, малоразговорчив. Окружающие говорят, что он глуповат, но работает Лев Викторович хорошо: никогда не делает ошибок в расчетах. Обычно не ссорится. Единственная ссора была связана с тем, что однажды, когда он был в отпуске, его стол был вынесен из кабинета и заменен новым. После возвращения из отпуска он в резкой форме потребовал вернуть стол. Требование было удовлетворено, и Лев Викторович успокоился. Сослуживцы считают, что он очень увлечен работой, так как забывает об обеде и не ходит в столовую. Главный бухгалтер уважает его за аккуратность и добросовестность в работе, но говорит, что Лев Викторович необыкновенно упрям, и заставить его выполнить работу, которую он не хочет делать, невозможно.

3. Татьяна Алексеевна – менеджер, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу.

Вопросы:

1. Какие основные потребности этих людей согласно пирамиде Маслоу?
2. Какими способами Вам следует удовлетворять их потребности?

Ситуационная управленческая задача по теме Информационное обеспечение менеджмента

Прочитайте ситуационное задание и ответьте на предложенные вопросы с учетом теоретических знаний в области менеджмента

Деловые коммуникации

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Вопросы:

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

**Ситуационная управленческая задача по теме
Управление конфликтами и стрессами**

Прочитайте ситуационное задание и ответьте на предложенные вопросы с учетом теоретических знаний в области менеджмента

Конфликтная ситуация

В коллективе отдела одного НИИ за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Определите:

1. тип конфликта;
2. состав конфликтующих сторон;
3. поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;
4. методы и конкретные пути разрешения конфликта.

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения кейса; умение логично и самостоятельно, используя специальные термины и понятия, обосновывать свои суждения при решении проблемы; умение соотносить теоретические положения с практикой; активное участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «хорошо» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки формирования источниковой базы для обоснования путей решения проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для решения кейса; умение логично и самостоятельно обосновывать свои суждения при решении проблемы, но с незначительными неточностями или ошибками в излагаемом содержании; умение соотносить теоретические положения с практикой; участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки обоснования путей решения проблемы без достаточного привлечения дополнительных источников; затруднения в логическом обосновании своих суждений при решении проблемы и оперировании специальными понятиями и терминами; затруднения в соотношении теоретических положений с практикой; пассивное участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

Обучающийся продемонстрировал не понимание сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; отсутствие познавательной активности; неумение построения самостоятельных высказываний; неумение соотношения теоретических положений с практикой; обучающийся лишь формально принимал участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

2.6 ДОКЛАДЫ

Спецификация

Доклад входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Доклад может быть заслушан на теоретическом или практическом занятии как итог самостоятельной работы обучающихся после изучения соответствующих тем.

- Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента.
- Тема 2.6 Самоменеджмент.

Рекомендуемые источники для подготовки обучающихся к семинару:

1. Менеджмент: Учебник для ср. спец. учеб. заведений / Виханский О. С., Наумов А. И. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961778>
2. Менеджмент : учеб. пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 342 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=950972>

Темы докладов	Тема
Управленческая сущность менеджмента	
1. История развития менеджмента как науки.	Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента
2. Концепции и функции менеджмента.	
3. Характеристика и виду организационных структур управления.	
4. Влияние внешней на деятельность организации.	
5. Особенности ведения деловых переговоров.	
6. Власть и лидерство: сущность и значение.	
7. Виды конфликтов в организации и пути выхода из них.	
8. Управление персоналом на предприятии.	
9. Мотивация персонала: виды и значение для деятельности фирмы.	
10. Коммуникация и коммуникационные процессы в организации.	
11. Принятие управленческих решений.	

12. Характеристика деловой этики.		
13. Жизненный цикл организации.		
14. Сущность и значение самоменеджмента.		
15. Зарубежный опыт управления организацией.		
16. Стратегическое планирование и его значение.		
17. Внедрение изменений на предприятии: барьеры и мероприятия, направленные на адаптацию персонала к нововведениям.		
18. Харизматичность: сущность и способы развития харизмы.		
19. Мероприятия, способствующие повышению конкурентоспособности фирмы.		
20. Применение конкурентных стратегий.		
21. Влияние информационных технологий на успех деятельности фирмы.		
22. Основные методы определения эффективности управления.		
23. Миссия и цели организации.		
24. Основные модели принятия решений.		
25. Современная модель управления организацией.		
26. Реинжиниринг: характеристика и значение.		
27. Характеристика тайм-менеджмента.		
28. Управление издержками на предприятии.		
29. Виды рисков в менеджменте.		
30. Отличительные черты систем управления зарубежных стран.		
Приемы самоменеджмента в практике современного руководителя		
1. Самоменеджмент руководителя.		Тема 2.6 Самоменеджмент
2. Принципы самоменеджмента.		
3. Техника самоменеджмента руководителя.		
4. Таймменеджмент: инвентаризация времени, определение основных «ловушек» времени, учет биоритмов.		
5. Содержательная характеристика основных форм и видов контактов в управленческой деятельности.		
6. Прием посетителей. Этика делового контакта.		
7. Деловые беседы, приемы и переговоры.		
8. Особенности телефонной деловой беседы.		
9. Подготовка и проведение совещаний.		

10. Выдача поручений и распоряжений.	
11. Деловая переписка.	
12. Стиль доклада и выступления.	
13. Стиль работы с документами.	
14. Психологические факторы в общении.	
15. Техника делового общения, социального партнерства, управления партнером в процессе общения.	

Критерии оценки:

Оценка «5» выставляется студенту, если:

- содержание работы соответствует заданной тематике, студент показывает системные и полные знания и умения по данному вопросу;
- работа оформлена в соответствии с рекомендациями преподавателя;
- объем работы соответствует заданному;
- работа выполнена точно в срок, указанный преподавателем.

Оценка «4» выставляется студенту, если:

- содержание работы соответствует заданной тематике;
- студент допускает небольшие неточности или некоторые ошибки в данном вопросе;
- в оформлении работы допущены неточности;
- объем работы соответствует заданному или незначительно меньше;
- работа сдана в срок, указанный преподавателем, или позже, но не более чем на 1-2 дня.

Оценка «3» выставляется студенту, если:

- содержание работы соответствует заданной тематике, но в работе отсутствуют значительные элементы по содержанию работы или материал по теме изложен нелогично, нечетко представлено основное содержание вопроса;
- работа оформлена с ошибками в оформлении;
- объем работы значительно меньше заданного;
- работа сдана с опозданием в сроках на 5-6 дней.

Оценка «2» выставляется студенту, если:

- не раскрыта основная тема работы;
- оформление работы не соответствует требованиям преподавателя;
- объем работы не соответствует заданному;
- работа сдана с опозданием в сроках больше чем 7 дней.

2.7 СЕМИНАР, ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Спецификация

Семинар и создание презентаций входят в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Семинар проводится по теме «Деловое общение» и является самостоятельной работой. Презентация является самостоятельной работой обучающихся и создаётся после изучения темы 3.4 Управление конфликтами и стрессами.

Рекомендуемые источники для подготовки обучающихся к семинару и созданию презентаций:

1. Менеджмент: Учебник для ср. спец. учеб. заведений / Виханский О. С., Наумов А. И. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961778>
2. Менеджмент : учеб. пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 342 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=950972>

	Тема	Вопросы семинара
1	3.3 Деловое общение	1. Понятие этики и её категории. 2. Этика делового общения. 3. Виды делового общения. 4. Психология делового общения. 5. Приемы управления вниманием в деловом общении как фактор успешного управления. 6. Влияние обратной связи на успешное управление. 7. Способы повышения эффективности делового общения. 8. Принципы этики делового общения. 9. Деловой протокол. 10. Общение по телефону.
		Темы презентаций
2	3.4 Управлен ие конфликта ми и	1. Конфликты: понятие, характерные черты, типы. 2. Типология конфликтов. 3. Причины конфликта. 4. Компоненты конфликта. 5. Позитивные и негативные функции конфликта.

	стрессами	6. Структурные методы разрешения конфликтов. 7. Стили урегулирования конфликтов. 8. Применение в менеджменте стилей конфликтов. 9. Природа и причина стресса. 10. Способы снижения уровня стресса.
--	-----------	--

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для подготовки к семинару или создания презентации; умение логично и самостоятельно, используя специальные термины и понятия, обосновывать свои суждения при решении проблемы; умение соотносить теоретические положения с практикой; активное участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «хорошо» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; умение анализировать и обобщать материал, привлеченный для подготовки к семинару или создания презентации; умение логично и самостоятельно обосновывать свои суждения при решении проблемы, но с незначительными неточностями или ошибками в излагаемом содержании; умение соотносить теоретические положения с практикой; участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

Обучающийся продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; навыки обоснования путей решения проблемы без достаточного привлечения дополнительных источников; затруднения в логическом обосновании своих суждений при решении проблемы и оперировании специальными понятиями и терминами; затруднения в соотношении теоретических положений с практикой; пассивное участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

Обучающийся продемонстрировал не понимание сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; отсутствие познавательной активности; неумение построения самостоятельных высказываний; неумение соотношения теоретических положений с практикой; обучающийся лишь формально принимал участие в анализе практико-ориентированной ситуации.

2.8 ГЛОССАРИЙ

Спецификация

Глоссарий входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Глоссарий составляется по теме «Процесс принятия и реализации управленческих решений» и является самостоятельной работой.

Обучающимся необходимо при помощи различных источников составить тематический словарь, включающий 20 – 25 терминов, касающихся предложенной темы.

Рекомендуемые источники для составления обучающимися глоссария:

1. Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент». – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.
2. Economicus.ru. Образовательно-справочный сайт по экономике. – Режим доступа: <http://www.economicus.ru> , свободный.– Загл. с экрана. Яз. рус.

Критерии оценки

За каждый правильный ответ – 1 балл.

За неправильный ответ – 0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

2.9 УСТНЫЙ ОПРОС

Спецификация

Устный опрос входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Виды опроса: фронтальный, индивидуальный, защита практической работы.

Вопросы для устного опроса по теме 1.2 Принципы и методы управления

1. Дайте определение методу управления.
2. Перечислите группы методов управления.
3. Приведите примеры экономических методов.
4. Приведите примеры организационно-распорядительных методов.
5. Приведите примеры социально-психологических методов.
6. Какие методы можно назвать методами принуждения?
7. Реализация каких методов основана на знании психологических особенностей людей?
8. Какие существуют критерии классификации методов управления? Охарактеризуйте их.
9. Какие методы управления относятся к организационно-распорядительным?
10. Какие методы управления относятся к экономическим?
11. Какие методы управления можно отнести к социально-психологическим?
12. Какие типы характеров существуют с точки зрения управления?
13. Люди, с каким типом характера могут управлять?
14. Люди, с каким типом характера могут только подчиняться?
15. Люди, с каким типом характера могут и управлять и подчиняться?

Вопросы для устного опроса по теме 2.1 Цикл менеджмента

1. В чем состоит содержание процесса управления?
2. Какова сущность цикла менеджмента?
3. Почему цикл менеджмента является основой управленческой деятельности?
4. В связи с чем отдельные функции управленческого цикла взаимосвязаны и взаимообусловлены?

5. Как осуществляется планирование деятельности предприятия?
6. В чем особенность организационной составляющей цикла менеджмента?
7. Как менеджер может создать действенную систему мотивации труда персонала предприятия?
8. Почему так важно для менеджера организовать действенную систему контроля за работой предприятия?
9. В чем заключается взаимосвязь отдельных функций менеджмента?
10. Что собой представляют координация и коммуникация?

Вопросы для устного опроса по теме 3.2 Информационное обеспечение менеджмента

1. Что такое коммуникация?
2. Что такое эффективная коммуникация?
3. Какие виды коммуникативности существуют?
4. Что такое коммуникативность?
5. Какие стороны проявления имеет общение?
6. Как можно классифицировать коммуникационные сообщения?
7. Какие базовые элементы можно выделить в процессе обмена информацией или коммуникативном процессе?
8. Какие преграды существуют в организационных коммуникациях?
9. Какие пути преодоления преград существуют в организационных коммуникациях?
10. Какое значение имеет информация в менеджменте?
11. Какие существуют виды информации?
12. Каковы задачи коммуникаций в организации?
13. Какова структура коммуникационного процесса?
14. Какие существуют барьеры на пути успешной коммуникации?
15. Что такое управленческое общение?
16. Каковы факторы повышения эффективности делового общения?
17. Перечислите фазы делового общения.
18. Перечислите принципы эффективной коммуникации.
19. Каковы функции и назначение управленческого общения?
20. Поясните правила ведения бесед, совещаний.

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится:

- Даны полные, развернутые ответы на теоретические вопросы.

Оценка «хорошо» ставится:

- Даны развернутые ответы на теоретические вопросы.
- Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные

ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Даны недостаточно полные и недостаточно развернутые ответы.
- Логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, (допускается не более трёх ошибок, не исправленных студентом).

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Ответы представляют собой разрозненные знания с существенными ошибками по теме, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения.

2.10 СОСТАВЛЕНИЕ ТАБЛИЦ

Спецификация

Составление таблиц входит в состав комплекта контрольно-оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний обучающихся 3 курса специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение по программе учебной дисциплины Менеджмент.

Составленная таблица может быть заслушана на теоретическом или практическом занятии как итог самостоятельной работы обучающихся в ходе изучения соответствующих тем:

- Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации.
- Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации.

Темы таблиц

№	Темы таблиц	Тема
1	Функции, права и обязанности на различных уровнях управления	Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации
2	Сравнительная характеристика внешней и внутренней среды организации	Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится:

- дан полный, развернутый ответ, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине;
- в таблице прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.

Оценка «хорошо» ставится:

- дан полный, развернутый ответ, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, однако студент испытывает затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими

- примерами;
- таблица четко структурирована, логична, изложена в соответствии с требованиями и с использованием соответствующей системы понятий и терминов;
 - могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, которые студент способен исправить после наводящих вопросов);
- обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, сделать выводы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- в таблице представлены разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения;
- отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения.

3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине осуществляется по завершении изучения данной дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения. Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания.

Спецификация

Комплексный экзамен является формой промежуточной аттестации для оценки умений и знаний обучающихся 3 курса по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение «Менеджмент». Комплексный экзамен проводится совместно с дисциплиной ОП.02 Экономика организации.

Контрольные вопросы и задания экзамена

№	Контрольные вопросы	Тема
1	Менеджмент: наука или искусство? Задачи менеджмента.	Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента
2	Менеджер и его роль в организации. Особенности управленческого труда.	
3	Характеристика принципов управления.	
4	Характеристика методов управления.	Тема 1.2 Принципы и методы управления
5	Организация: понятие, характеристики.	
6	Функции, права и обязанности на каждом уровне управления.	Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации
7	Характеристики внешней среды организации	
8	Основные переменные внутренней среды организации.	Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации
9	Понятие цикла менеджмента.	
10	Характеристика и взаимосвязь основных функций менеджмента.	Тема 2.1 Цикл менеджмента
11	Сущность и виды планирования.	
12	Этапы процесса планирования. SWOT-анализ.	Тема 2.2 Планирование

		как функция менеджмента
13	Бюрократические организационные структуры.	Тема 2.3
14	Адаптивные организационные структуры.	Организация как функция менеджмента
15	Содержательные теории мотивацию.	Тема 2.4
16	Процессуальные теории мотивации.	Мотивация как функция менеджмента
17	Контроль Виды контроля.	Тема 2.5
18	Этапы контроля. Побочные эффекты контроля.	Контроль как функция менеджмента
19	Самоменеджмент. Функции самоменеджмента.	Тема 2.6
20	Самоменеджмент. Принципы самоменеджмента.	Самоменеджмент
21	Коммуникации в менеджменте. Задачи коммуникаций в организации.	Тема 3.1
22	Структура коммуникационного процесса.	Коммуникации в менеджменте и их роль
23	Организации и информационные системы	Тема 3.2
24	Последовательность действий при принятии решения о внедрении корпоративной информационной системы	Информационное обеспечение менеджмента
25	Понятие делового общения. Способы повышения эффективности делового общения.	Тема 3.3
26	Формы делового общения и их характеристика.	Деловое общение
27	Конфликты. Причины и виды.	Тема 3.4
28	Структурные методы управления конфликтами.	Управление конфликтами и стрессами
29	Управленческие решения и их виды.	Тема 3.5
30	Этапы принятия рационального решения. Эффективность управленческого решения.	Процесс принятия и реализации управленческих решений

№	Типовые задания	Тема
1	Охарактеризуйте подходы к изучению менеджмента как системы управления	Тема 1.1 Сущность и

	предприятием:		характерные черты современного менеджмента
	Подходы к изучению менеджмента	Характеристика	
	1		
	2.		
	3.		
2	В Ваше отсутствие продавцы оформляли ценники на товар без указания дат их оформления. В результате проверки сотрудниками налоговой инспекции с магазина был взыскан штраф. Какие группы методов управления и конкретные действия следует применить к работникам?		Тема 1.2 Принципы и методы управления
3	Сотрудник по обслуживанию клиентов недавно работает в фирме, но уже успел проникнуться уважением к ее руководителю и многому у него научиться. Однажды, один из постоянных клиентов, разговаривавшие с этим сотрудником, в порыве откровенности рассказал шокирующую историю, связанную с руководителем фирмы, в которой тот был представлен в весьма неприглядном свете. Неожиданно он закончил свой рассказ словами: «Я надеюсь, вы понимаете, что я рассчитываю на вашу порядочность и на то, что разговор останется между нами!». Вы – сотрудник фирмы. Как бы Вы поступили в этом случае?		Тема 1.3 Организация. Общие характеристики организации
4	Составление SWOT-анализа 1. Ознакомление с ситуацией по составлению SWOT-анализа. 2. Составление плана выполнения задания. 3. Какие управленческие решения можно принять по возможным стратегическим перспективам данной организации? 4. Какие управленческие решения можно принять по возможным стратегическим проблемам данной организации?		Тема 1.4 Внешняя и внутренняя среда организации
5	Охарактеризуйте функции менеджмента как управленческого цикла:		Тема 2.1 Цикл

	<table><tr><th>Функции менеджмента</th><th>Характеристика</th></tr><tr><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td></td></tr><tr><td>4.</td><td></td></tr></table>	Функции менеджмента	Характеристика	1		2.		3.		4.		менеджмента
Функции менеджмента	Характеристика											
1												
2.												
3.												
4.												
6	Планирование профессионального будущего Спланируйте свою будущую профессиональную и общественную деятельность на период до 5 лет. Поставьте стратегическую цель (цели), которую вы хотите достигнуть через 5 (10) лет. Начиная с настоящего момента, определите ежегодные жизненные цели в интересующих областях вашей деятельности с учетом долгосрочных перспектив. Составьте план вашей деятельности на текущий год, проанализировав различные варианты развития факторов окружения (внешней среды).	Тема 2.2 Планирование как функция менеджмента										
7	Руководитель компании «Фортуна» работает в должности уже около пяти лет. Большинство важных вопросов он всегда решает самостоятельно, не делегируя это своим заместителям, лично принимает участие в большинстве переговоров с реальными и потенциальными партнерами. Однако в последнее время он стал замечать, что иногда, несмотря на настрой внимательно слушать собеседника, смысл того, что хочет сказать партнер, ускользает от него, и он понимает его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время он допустил некоторые ошибки в работе. Поясните возможные причины создавшейся ситуации. Какой выход можно предложить с точки зрения делегирования полномочий.	Тема 2.3 Организация как функция менеджмента										
8	Долгое время в юридическом отделе работал очень сильный юрист, который успевал работать за троих. После его ухода на должность руководителя в другое подразделение, в юридическом отделе к работе приступил молодой специалист. У него сразу сложились	Тема 2.4 Мотивация как функция менеджмента										

	хорошие отношения с сотрудниками отдела. Руководитель юридического отдела по старой привычке надавал новому юристу гору заданий, и когда тот завалил несколько важных дел, решил его уволить. Молодой юрист обратился за поддержкой к директору фирмы. Вы – директор фирмы. Ваши действия с точки зрения мотивационного процесса?	
9	Директор на совещании, посвященном участвовавшим в фирме хищениям, дал распоряжение руководителям подразделений объявить всем своим работникам, что они будут должны пройти проверку на «детекторе лжи». В ответ на это руководитель одного из подразделений наиболее авторитетный и квалифицированный громогласно заявил: «Я такого своим людям объявлять не буду! Я считаю это противозаконным и нарушением прав человека». Вы – директор. Ваши действия?	Тема 2.5 Контроль как функция менеджмента
10	На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени. Как Вы поступите с позиции самоменеджмента?	Тема 2.6 Самоменеджмент
11	Подрядчик давно и успешно работает и монтирует оборудование для очень крупного заказчика. Есть договор с объемами, стоимостью и сроками на три года вперед. Неожиданно команда топ-менеджеров компании – заказчика полностью меняется. Новый генеральный директор заказчика требует снижения стоимости на 30% или разрыва контракта. Подрядчик не хочет терять выгодного клиента, при этом на подобное снижение цен не готов, это нерентабельно. Вы – подрядчик. Как бы Вы поступили в этом	Тема 3.1 Коммуникации в менеджменте и их роль

	случае с точки зрения коммуникационного процесса?	
12	Вы поручаете выполнение задания своему подчиненному, зная, что только он в состоянии хорошо его выполнить. Но вдруг Вы узнаете, что тот перепоручил задание другому лицу, и в результате задание к сроку не было выполнено. Как Вы поступите с точки зрения информационного обеспечения менеджмента?	Тема 3.2 Информационное обеспечение менеджмента
13	Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет - «не могу ли чем-нибудь помочь?», американский - «это не мое дело». А что скажете Вы?	Тема 3.3 Деловое общение
14	В книге Н.Власовой «И проснешься боссом» приведены правила поведения в конфликтной ситуации: дай партнеры «выпустить пар»; требуй обоснования его претензий; используй неожиданные приемы для погашения его агрессии; свою негативную оценку подавай в виде отражения своих чувств; предлагай партнеру сформулировать желаемый результат; рассматривай проблему конфликта как задачу из учебника, решай ее; дай партнеру сохранить свое лицо; не разрушай отношений; «сохраняй и свое лицо», удерживайся на «равных». С какими правилами и почему Вы не согласны?	Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами
15	В магазине, в котором три месяца назад была установлена новая охранная система, ночью произошла кража со взломом на значительную сумму. По заключению эксперта, охранная система не среагировала на взлом, так как она было неисправна. Магазин был застрахован от кражи в страховой компании, и установка современной охранной системы было обязательным условием для заключения договора страхования. Вы – директор страховой компании. Какое управленческое решение Вы примете?	Тема 3.5 Процесс принятия и реализации управленческих решений

Критерии оценки:

- «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.
- «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
- «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.
- «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования

**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**

Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение

Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Теоретический вопрос: Менеджмент: наука или искусство? Задачи менеджмента.
2. Теоретический вопрос: Контроль. Виды контроля.
3. Практическое задание:

Компания «АКВА» выиграла конкурс на снос старых домов. Однако при проведении сноса выяснилось, что необходимо обесточить дома. Поскольку в смете компания «АКВА» не предусмотрела данные работы, директор компании предложил организатору конкурса увеличить смету. Но тот отказался, ссылаясь на то, что у компании «АКВА» было достаточно времени на осмотр места работ и то, что они просмотрели дополнительные работы, это их проблема. Тогда, компания «АКВА» обратилась в Электрические сети с просьбой отключить дома. Сети отказались делать какие-либо отключения по просьбам, исходящим не от собственник зданий.

Вы – директор компании «АКВА». Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Теоретический вопрос: Менеджер и его роль в организации. Особенности управленческого труда.

2. Теоретический вопрос: Этапы контроля. Побочные эффекты контроля.

3. Практическое задание:

В магазине, в котором три месяца назад была установлена новая охранная система, ночью произошла кража со взломом на значительную сумму. По заключению эксперта, охранная система не среагировала на взлом, так как она было неисправна. Магазин был застрахован от кражи в страховой компании, и установка современной охранной системы было обязательным условием для заключения договора страхования.

Вы – директор страховой компании. Какое решение вы примете?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Теоретический вопрос: Эволюция управленческой мысли.
2. Теоретический вопрос: Управленческие решения и их виды.
3. Практическое задание:

Долгое время в юридическом отделе работал очень сильный юрист, который успевал работать за троих. После его ухода на должность руководителя в другое подразделение, в юридическом отделе к работе приступил молодой специалист. У него сразу сложились хорошие отношения с сотрудниками отдела. Руководитель юридического отдела по старой привычке надавал новому юристу гору заданий, и когда тот завалил несколько важных дел, решил его уволить. Молодой юрист обратился за поддержкой к директору фирмы.

Вы – директор фирмы. Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Теоретический вопрос: Принципы и методы управления.
2. Теоретический вопрос: Этапы принятия рационального решения. Эффективность решения.
3. Практическое задание:

Подрядчик давно и успешно работает и монтирует оборудование для очень крупного заказчика. Есть договор с объемами, стоимостью и сроками на три года вперед. Неожиданно команда топ-менеджеров компании – заказчика полностью меняется. Новый генеральный директор заказчика требует снижения стоимости на 30% или разрыва контракта. Подрядчик не хочет терять выгодного клиента, при этом на подобное снижение цен не готов, это нерентабельно.

Вы – подрядчик. Как бы вы поступили в этом случае?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Теоретический вопрос: Организация. Общие черты организации.
2. Теоретический вопрос: Коммуникации в менеджменте. Задачи коммуникаций в организации.
3. Практическое задание:

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет - «не могу ли чем-нибудь помочь?», американский - «это не мое дело».

А что скажете Вы?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Теоретический вопрос: Внешняя среда организации. Характеристики внешней среды.
2. Теоретический вопрос: Структура коммуникационного процесса.
3. Практическое задание:

В книге Н.Власовой «...И проснешься боссом» приведены правила поведения в конфликтной ситуации: дай партнерам «выпустить пар»; требуй обоснования его претензий; используй неожиданные приемы для погашения его агрессии; свою негативную оценку подавай в виде отражения своих чувств; предлагай партнеру сформулировать желаемый результат; рассматривай проблему конфликта как задачу из учебника, решай ее; дай партнеру сохранить свое лицо; не разрушай отношений; «сохраняй и свое лицо», удерживайся на «равных».

С какими правилами и почему Вы не согласны?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Теоретический вопрос: Внутренние переменные организации.
2. Теоретический вопрос: Барьеры на пути успешной коммуникации.
3. Практическое задание:

Сотрудник по обслуживанию клиентов недавно работает в фирме, но уже успел проникнуться уважением к ее руководителю и многому у него научиться. Однажды, один из постоянных клиентов, разговаривавший с этим сотрудником, в порыве откровенности рассказал шокирующую историю, связанную с руководителем фирмы, в которой тот был представлен в весьма неприглядном свете. Неожиданно он закончил свой рассказ словами: «Я надеюсь, вы понимаете, что я рассчитываю на вашу порядочность и на то, что разговор останется между нами!».

Вы – сотрудник фирмы. Как бы Вы поступили в этом случае?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Теоретический вопрос: Цикл менеджмента.
2. Теоретический вопрос: Конфликты. Причины и виды.
3. Практическое задание:

Директор на совещании, посвященном участвовавшим в фирме хищениям, дал распоряжение руководителям подразделений объявить всем своим работникам, что они будут должны пройти проверку на «детекторе лжи». В ответ на это руководитель одного из подразделений наиболее авторитетный и квалифицированный громкогласно заявил: «Я такого своим людям объявлять не буду! Я считаю это противозаконным и нарушением прав человека».

Вы – директор. Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Теоретический вопрос: Сущность и виды планирования.
2. Теоретический вопрос: Структурные методы управления конфликтами.
3. Практическое задание:

Директор намеревается уволить ответственного работника отдела продаж, которого неоднократно предупреждал о недопустимости построения с клиентами нормальных отношений, однако со дня на день откладывает неприятный разговор. Но вот к директору поступила достоверная информация о том, что вчера этот работник получил от клиента, которому продал товар со скидкой, дорогой подарок. Чаша терпения директора переполнена. Он вызывает работника «на ковер» и задает вопрос « За что вам вчера подарили такой дорогой подарок?»

Вы – директор. Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Теоретический вопрос: Полномочия и ответственность. Виды полномочий.
2. Теоретический вопрос: Межличностные методы управления конфликтами.
3. Практическое задание:

В центре города на очень проходном месте, рядом, расположены три одинаковых киоска, торгующих одинаковым ассортиментом, которые принадлежат разным владельцам. Хозяева всегда находили общий язык и держали выгодные для всех цены. Недавно у одного из киосков сменился владелец. Новый киоскер сразу же «скинул» цены в своем киоске, в результате чего, его оборот резко подскочил. Конкуренты – первый киоскер и второй киоскер – были вынуждены снизить цены до его уровня, что выравнило выручки в киосках, но получаемая прибыль не устраивает ни одного из киоскеров. Новый киоскер грозит и дальше скидывать цены пока не «задавит» конкурентов. Его продавцы, получающие % от оборота полностью его поддерживают. Первый и второй киоскеры собираются на совет, для того, чтобы обсудить их ответные действия, и решить, как поднять прибыль в киосках.

Вы – новый киоскер. Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение

Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Теоретический вопрос: Бюрократические организационные структуры.
2. Теоретический вопрос: Власть: лидерство и партнерство.
3. Практическое задание:

Учредитель крупного агентства недвижимости пригласил в компанию на должность директора по развитию своего хорошего приятеля. При этом он выделил 42000рублей на его обучение и устно договорился с ним о том, что последний примет активное участие в продвижении агентства на рынке недвижимости. Обучившись, директор по развитию, добросовестно выполняет взятые на себя обязательства, в первую очередь меняет команду агентства и принимает на работу нового коммерческого директора. Коммерческий директор имеет свою точку зрения на развитие компании и активно докладывает учредителю о том, какие шаги предпринимаются директором по развитию и генеральным директором. Через 6 месяцев на общем собрании агентства учредитель заявил о том, что с понедельника увольняет за профнепригодность директора по развитию и генерального директор, а коммерческого директора назначает на должность генерального директора. При этом он требует возмещения суммы, потраченной на обучение директора по развитию. Тот готов уволиться, но категорически отказывается возвращать деньги за обучение, так как считает, что он их добросовестно отработал.

Вы – учредитель фирмы. Как вы поступите в этом случае?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

1. Теоретический вопрос: Адаптивные организационные структуры.
2. Теоретический вопрос: Виды власти.
3. Практическое задание:

Представитель частного пенсионного фонда приезжает в крупную торговую компанию для организации презентации. Встречается с директором, вкратце рассказывает о своей компании, предоставляет все материалы. Говорит, о чем будет идти речь на встрече, кто будет присутствовать и сколько минут она займет. Директор внимательно выслушивает и заявляет «Нам это неинтересно».

Вы – представитель пенсионного фонда. Как бы Вы поступили в этом случае?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

1. Теоретический вопрос: Содержательные теории мотивацию.
2. Теоретический вопрос: Стили руководства.
3. Практическое задание:

В рабочее время в кабинет начальника отдела продаж входит сотрудник административно – хозяйственного отдела в спецов и со стремянкой, подходит к его столу и говорит: «Слышь, друг, освободи стол, пожалуйста! Выйди, покури пять минут, мне сигнализацию на окне проверить надо».

Вы – начальник отдела продаж. Что Вы думаете по этому поводу?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

1. Теоретический вопрос: Процессуальные теории мотивации.
2. Теоретический вопрос: Самоменеджмент. Функции самоменеджмента.
3. Практическое задание:

Отдел маркетинга больше месяца работал над текстом и музыкой гимна компании. Когда все было готово, начальник отдела маркетинга идет к директору по маркетингу который заявляет: «Гимн плохой. Переписать». Вы – начальник отдела маркетинга.

Как бы Вы поступили в данной ситуации?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

1. Теоретический вопрос: Современные способы вознаграждения.

2. Теоретический вопрос: Деловое общение. Способы повышения
эффективности делового общения.

3. Практическое задание:

Ведущий менеджер по продажам, проходя мимо стойки администратора, попросил секретаря заказать ему такси, что входит в круг её обязанностей. Через час уточняет, когда подъедет машина. Выясняется, что она машину вызвать забыла. Оправдываясь она и не собирается, говорит: «Ну и что, бывает, вас тут много, а я одна».

Вы – ведущий менеджер по продажам. Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

1. Теоретический вопрос: Деловое общение. Способы повышения эффективности делового общения.
2. Теоретический вопрос: Современные способы вознаграждения.
3. Практическое задание:

Компания «АКВА» выиграла конкурс на снос старых домов. Однако при проведении сноса выяснилось, что необходимо обесточить дома. Поскольку в смете компания «АКВА» не предусмотрела данные работы, директор компании предложил организатору конкурса увеличить смету. Но тот отказался, ссылаясь на то, что у компании «АКВА» было достаточно времени на осмотр места работ и то, что они просмотрели дополнительные работы, это их проблема. Тогда, компания «АКВА» обратилась в Электрические сети с просьбой отключить дома. Сети отказались делать какие-либо отключения по просьбам, исходящим не от собственник зданий.

Вы – директор компании «АКВА». Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

1. Теоретический вопрос: Процессуальные теории мотивации.
2. Теоретический вопрос: Управленческие решения и их виды.
3. Практическое задание:

В магазине, в котором три месяца назад была установлена новая охранная система, ночью произошла кража со взломом на значительную сумму. По заключению эксперта, охранная система не среагировала на взлом, так как она было неисправна. Магазин был застрахован от кражи в страховой компании, и установка современной охранной системы было обязательным условием для заключения договора страхования.

Вы – директор страховой компании. Какое решение вы примете?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

1. Теоретический вопрос: Структура коммуникационного процесса.

2. Теоретический вопрос: Менеджмент: наука или искусство? Задачи менеджмента.

3. Практическое задание:

Долгое время в юридическом отделе работал очень сильный юрист, который успевал работать за троих. После его ухода на должность руководителя в другое подразделение, в юридическом отделе к работе приступил молодой специалист. У него сразу сложились хорошие отношения с сотрудниками отдела. Руководитель юридического отдела по старой привычке надавал новому юристу гору заданий, и когда тот завалил несколько важных дел, решил его уволить. Молодой юрист обратился за поддержкой к директору фирмы.

Вы – директор фирмы. Ваши действия?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

1. Теоретический вопрос: Организация. Общие черты организации.
2. Теоретический вопрос: Власть: лидерство и партнерство.
3. Практическое задание:

Подрядчик давно и успешно работает и монтирует оборудование для очень крупного заказчика. Есть договор с объемами, стоимостью и сроками на три года вперед. Неожиданно команда топ-менеджеров компании – заказчика полностью меняется. Новый генеральный директор заказчика требует снижения стоимости на 30% или разрыва контракта. Подрядчик не хочет терять выгодного клиента, при этом на подобное снижение цен не готов, это нерентабельно.

Вы – подрядчик. Как бы вы поступили в этом случае?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
**«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова»**
Многопрофильный колледж

Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и
архивоведение
Учебная дисциплина ОП.03 Менеджмент

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

1. Теоретический вопрос: Конфликты. Причины и виды.
2. Теоретический вопрос: Эволюция управленческой мысли.
3. Практическое задание:

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет - «не могу ли чем-нибудь помочь?», американский - «это не мое дело».

А что скажете Вы?

Преподаватель _____ / М.В. Гайворонская

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

КОМПЛЕКТ КЕЙС-СИТУАЦИЙ

Ситуация 1. Вы — главный менеджер в 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 для этого региона проблема безработицы, с другой — 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 была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

Каково будет ваше решение? Подпишете ли вы новый контракт или нет? Почему?

Ситуация 2. Вы — менеджер по маркетингу в 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 стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи «Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара.

Какое решение вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему?

Ситуация 3. Вы — менеджер в фирме, производящей программные продукты для ПК. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой, которая недавно была управляющей на фирме-конкуренте. По какой-то причине она была уволена, и теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать за ней и можете пообещать взять ее в свою фирму на работу. Обида так сильна, что она с удовольствием расскажет обо всех планах вашего конкурента и своего бывшего работодателя.

Пойдете ли вы на этот шаг? Почему?

Ситуация 4. Вы — менеджер крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались

неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы, и он имел торговую привилегию. Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы, как менеджер, имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Как вы поступите? Почему?

Ситуация 5. Вы — менеджер по производству в фирме, выпускающей холодильники. Недавно вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении.

Пойдете ли вы на такой шаг? Почему?

Ситуация 6. Вы — главный менеджер известной фирмы, и из всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе на работу, но если вы намекнете ему об этой возможности, он, скорее всего, передаст заказ именно вам.

Как поступите вы? Почему?

Ситуация 7. Вы — менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакциях на товар конкурента. Для этого вы должны провести опрос якобы от лица несуществующего «Института маркетинга и конъюнктуры рынка».

Сделаете ли вы такой опрос? Почему?

Ситуация 8. Вы — менеджер по персоналу (две ситуации: менеджер по персоналу – мужчина и менеджер по персоналу - женщина). В вашу фирму пришла молодая, способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у мужчин, претендующих 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.

Возьмете ли вы эту женщину на работу? Почему?

Ситуация 9. Вы — менеджер туристической фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас же есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвое море ехать противопоказано.

Как вы поступите? Почему?

Ситуация 10. Вы — менеджер фирмы, выпускающей средства по уходу за волосами. Фирма приступила к выпуску нового шампуня, препятствующего образованию перхоти и эффективного даже при разовом применении. Однако специалист по маркетингу вашей фирмы рекомендует в инструкции на этикетке указать, что шампунь следует применять дважды! при каждом мытье головы. Дополнительного эффекта потребитель не получит, но шампунь будет расходоваться в два раза быстрее, и, следовательно, увеличится объем продаж.

Что вы предпримете и почему?

Ситуация 11. Директор магазина совершил обход секций. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех продавцов, о чем-то увлеченно беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Директор окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Продавцы стали что-то невнятно говорить, но директор...

Что предпринял директор?

Ситуация 12. Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы ему делаете замечания, он находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики? Какую тактику критики вы выберете?

Ситуация 13. Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он бракует. В не раз пытались подстраиваться под него. Но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания!

Как бы вы поступили на самом деле?

Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Ситуация 14. Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не постулатов по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете любую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

Ситуация 15. С учетом правил деловой переписки посредством Internet, напишите следующие фразы в более вежливой форме:

1. Мы сейчас не можем заниматься этим вопросом.

2. Я не могу с Вами согласиться.
3. Этот отчет нам нужен к четвергу.
4. Ваши вычисления неточны.
5. Вас дезинформировали.
6. Ваша продукция слишком дорого стоит.

Ситуация 16. Перепишите нижеприведенные фразы более простым языком для отправки электронной почтой.

1. Мы приносим глубочайшие извинения за ошибку, допущенную в Вашем заказе по вине нашей службы доставки.
2. Не могу ли я затруднить Вас просьбой предоставить мне обновленный каталог и прайс-лист на все Ваши товары?
3. К большому сожалению, мы вынуждены известить Вас о том, что мы не будем иметь возможности отправить товар до начала следующего месяца ввиду задержки со стороны поставщиков.
4. Выражаем огромное сожаление в связи с тем, что мы не можем починить Ваш компьютер в настоящий момент ввиду высокой загруженности наших специалистов.

Ситуация 17. Вас назначают руководителем учреждения социального обслуживания, в котором специалисты не привыкли работать в полную силу, предоставлены самим себе, в штывки воспринимают любые попытки изменить характер их работы. Что Вы как руководитель будете делать?

Задание: определите многообразие необходимых управленческих шагов, предпринимаемых менеджером, и кратко обоснуйте их последовательность

Ситуация 18. Вдумайтесь в определение некоторых управленческих понятий.

- Проблема в управлении — ситуация неопределенности, при которой с момента выдвижения идеи до получения результата далеко не все структурные составляющие и связи между ними известны.
- Принятие решения — творческий процесс выделения из числа возможных решений одного, принимаемого к исполнению.
- Коммуникативность в управлении — способность системы управления оперативно реагировать на внешние воздействия, изменяя в соответствии с новыми требованиями каналы циркуляции информационных потоков, структуру звеньев и существующие между ними взаимодействия.
- Координация — функция управления, нацеленная на то, чтобы связывать, объединять, гармонизировать все действия и все усилия в организации.

Задание: подтвердите примерами из своего жизненного опыта правомерность этих определений. Выделите главные элементы

взаимодействия между этими понятиями в процессе принятия и реализации решений

Ситуация 19. В учреждении социального обслуживания, в котором Вас назначили руководителем, Вы будете возглавлять и методический совет. Вы решили проверить эффективность работы методсовета до вашего назначения.

Задание: продумайте, как Вы это сделаете. Каковы будут Ваши основные критерии оценки работы педсовета?

Ситуация 20. Один из подчиненных Вам руководителей плохо обращается с персоналом: он груб, нечуток к людям, постоянно обижают их, заносчив, высокомерен. Это отрицательно отражается на работе организации. Вместе с тем этот руководитель — хороший специалист, досконально знает свое дело, рационально мыслит, упорен и настойчив в достижении цели, строг и требователен к подчиненным.

Какое решение следует принять?

Ситуация 21. Подчиненные приходят к Вам, донимая мелкими, порой элементарно разрешимыми вопросами, мешают работать, не дают сосредоточиться.

Как поступать в подобных случаях?

Ситуация 22. Подчиненные жалуются начальнику на своих коллег, сплетничают про них, раскрывают «тайны» их личной жизни и т. п.

Как поступать в этом случае?

Ситуация 23. Ваши заместители и другие подчиненные выполняют полученные задания не так, как это сделали бы Вы, на ваши замечания не реагируют, продолжая работать по-своему.

Как поступать в этом случае?

Ситуация 24. Группа работников, либо один из них, в грубой форме высказали несогласие и даже недовольство Вашими распорядительными действиями. Что следует предпринять?

Ситуация 25. Молодой и толковый работник весьма самоуверен и спесив. Считает себя самым умным, к окружающим относится свысока, заносчив. Указания принимает с неохотой, на замечания реагирует болезненно. Все это отражается на моральном климате в коллективе, мешает работе.

Что в этом случае следует предпринять?