

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Феодосийский политехнический техникум»

Утверждаю:
Заместитель директора
по учебной работе
О.Г. Сердюкова
«___» _____ 2023 __ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 12 МЕНЕДЖМЕНТ**

для специальности среднего профессионального образования
09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Квалификация
Разработчик веб и мультимедийных приложений

Форма проведения оценочной процедуры: дифференцированный зачет

2023 год

Организация - разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Феодосийский политехнический техникум»

Разработчик: преподаватель Т.Н. Сагайдачная

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП.12 Менеджмент рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии

экономических дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Председатель ЦК

_____ А. В. Баранова
(подпись)

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине

ОП. 12 Менеджмент.

рассмотрен и одобрен на заседании методического совета

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Председатель методического совета

_____ О.Г. Сердюкова

1. Паспорт ФОС

1.1 Общие положения

Фонд контрольно-оценочных средств (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП. 12 Менеджмент.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущей, промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета – 3 семестр.

ФОС разработан в соответствии с основной профессиональной образовательной программой по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Общие компетенции формируются в процессе освоения ППССЗ в целом, поэтому по результатам освоения учебной дисциплины ОП. 12 Менеджмент возможно оценивание положительной динамики их формирования.

1.2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 1

Предмет оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки	Типовое задание
Знания, умения:			
3.1 сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;	Определение места менеджмента в системе социально-экономических категорий. Обоснование особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям	Точное определение менеджмента в системе социально-экономических категорий.	Простые вопросы с коротким ответом; Задания по воспроизведению основных терминов менеджмента;
3.2. методы планирования и организации работы подразделения;	Обоснование методов планирования работы подразделения. Определение технологии планового процесса работы подразделения. Определение организационных аспектов управления персоналом.	Перечисление методов планирования работы подразделения	Тестовые задания с выбором ответа в закрытой форме. Решение ситуационных задач.
У. 1 использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;	Применение методов планирования при разработке производственной программы, плана по труду и кадрам, планов по издержкам производства и реализации продукции. Определение современных технологий управления подразделением	Соблюдение методики планирования при разработке производственной программы, плана по труду и кадрам, планов по издержкам производства и	

	<p>организации. Характеристика общих основ организации и планирования деятельности подразделения.</p>	<p>реализации продукции.</p>	
<p>3.3 принципы построения организационной структуры управления;</p> <p>У.2. анализировать организационные структуры управления</p>	<p>Умение характеризовать организацию как основную функцию менеджмента. Определение типов организационных структур управления.</p> <p>Понимание сущности структуры управления. Обобщение принципов построения организационной структуры управления. Обоснование основных видов организационных структур. Проведение анализа достоинств и недостатков различных организационных структур.. Квалифицированное освоение методики анализа организационных структур управления.</p>	<p>Точное определение организации как основной функции менеджмента</p> <p>Квалифицированно е освоение структуры управления Соблюдение принципов построения организационной структуры управления.</p>	
<p>3.5 основы формирования мотивационной политики организации;</p> <p>У.3 проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала</p>	<p>Определение функций управления производством. Формирование мотивационной политики организации</p> <p>Определение факторов мотивации трудовой деятельности персонала. Обоснование вознаграждений и поощрений трудовой деятельности персонала.</p>	<p>Перечисление функций управления производством.</p> <p>Правильная классификация факторов мотивации трудовой деятельности персонала</p>	
<p>3.6. особенности менеджмента в области профессиональной</p>	<p>Определение характера труда и требований к профессиональной компетенции в области</p>	<p>Точная формулировка характера труда и требований к</p>	

<p>деятельности (по отраслям);</p> <p>У.4 применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;</p> <p>У.5 принимать эффективные решения, используя систему методов управления</p>	<p>профессиональной деятельности</p> <p>Характеристика стилей делового общения. Определение особенностей управленческого общения. Сопоставление средств и техники управленческого и делового общения.</p> <p>Определение содержания и стадий процесса принятия управленческих решений. Квалифицированное освоение методики принятия решений. Характеристика механизма принятия управленческих решений.</p>	<p>профессиональной компетенции в области профессиональной деятельности</p> <p>Умелое использование стилей делового общения.</p> <p>Классифицированное освоение стадий процесса принятия управленческих решений.</p>	
<p>3.7. внешнюю и внутреннюю среду организации;</p> <p>3.8. цикл менеджмента;</p> <p>3.9 процесс принятия и реализации управленческих решений;</p> <p>У.6 учитывать особенности менеджмента (по отраслям);</p>	<p>Проведение анализа внутренней и внешней среды фирмы и её основных элементов.</p> <p>Характеристика особенностей цикла менеджмента</p> <p>Знание основных функции менеджмента. Квалифицированное проведение анализа выполнения управленческих решений</p> <p>Обоснование проблемы развития менеджмента по отраслям на современном этапе.</p>	<p>Умелое использование анализа внутренней и внешней среды фирмы и её основных элементов. Квалифицированное обоснование особенностей цикла менеджмента</p> <p>Точная формулировка основных функций менеджмента</p> <p>Умелое освещения проблемы развития менеджмента по отраслям на</p>	

		современном этапе	
3.10. функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;	Характеристика функций менеджмента в рыночной экономике	особенностей цикла менеджмента	
3.11 систему методов управления;	Характеристика основных методов управления	Перечисление основных методов менеджмента	
3.12. методику принятия решений. ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 5, ОК 9. ПК 11.1	Использование различных методов принятия решений	Умелое и полное использование различных методов принятия решений	

1.3 Система оценки освоения программы учебной дисциплины

Знания, умения, навыки студентов оцениваются оценками: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно", "зачтено", "не зачтено".

При выставлении оценки могут быть применены рекомендательные критерии:

Оценка "отлично" выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

2. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 12 Менеджмент

2.1. Входной контроль

Целью проведения входного контроля является получение сведений о готовности студентов группы к освоению дисциплины. Входной контроль включает 4 задание, каждое из которых оценивается в 25 баллов.

1 вариант

1. Укажите функцию оптового торгового предприятия.

- а) Производство товаров.
- б) Продажа товаров населению.
- в) Продажа товаров розничным торговым предприятиям.
- г) Хранение, фасовка и упаковка товаров.

2. Предприятие какой организационно-правовой формы не является собственником имущества?

- а) Производственный кооператив.

б) Полное товарищество.

в) Общество с ограниченной ответственностью.

г) Унитарное (государственное или муниципальное) предприятие.

3. Какая форма предпринимательства наиболее приемлема для малых торговых предприятий?

а) Индивидуальное предпринимательство.

б) Акционерное общество.

в) Унитарное предприятие.

4. Характерной особенностью основных фондов торгового предприятия является:

а) полностью переносят свою стоимость на реализуемые товары и возмещаются после одного оборота;

б) в течение длительного времени переносят свою стоимость по частям на продукцию;

в) низкая стоимость и недолгий срок эксплуатации.

2 вариант

1. Амортизация основных фондов предприятия – это:

а) износ основных фондов торгового предприятия;

б) процесс перенесения стоимости основных фондов на издержки предприятия;

в) расходы по содержанию и ремонту основных фондов.

2. Срок полезного использования основных фондов 5 лет. Чему равна месячная норма амортизации при линейном методе.

а) 1,52 %

б) 1,63 %

в) 1,60 %

г) 1,67 %?

3. Укажите активы предприятия, которые не относятся к оборотным средствам:

а) товарные запасы;

б) денежные средства в кассе;

в) транспортные средства;

г) все перечисленные.

4. К какой группе персонала торгового предприятия относится бухгалтер:

- а) административно-управленческий персонал;
- б) торгово-оперативный персонал;
- в) вспомогательный персонал?

3 вариант

1. Товарные запасы выражаются в:

- а) стоимостных показателей;
- б) натуральных показателей;
- в) в днях оборота;
- г) все ответы верны;
- д) верного ответа нет.

2. Товарооборотчиваемость – 30 дней. Определить число оборотов за квартал.

- а) 3;
- б) 10;
- в) 30;
- г) 1.

3. Номенклатура статей издержек обращения и их содержание устанавливаются:

- а) самостоятельно предприятием по произвольной форме, на основе Налогового кодекса РФ;
- б) самостоятельно предприятием на основе мировой практики;
- в) в строгом соответствии с методическими рекомендациями по бухгалтерскому учету.

4. К условно-постоянным издержкам обращения относятся:

- а) расходы на оплату труда;
- б) расходы на хранение и подготовку товаров к продаже;
- в) расходы на содержание зданий и помещений;
- г) все перечисленные.

4 вариант

1. Закупочная цена товара 48 руб., а его продажная цена – 60 руб. Определить торговую надбавку в % к цене закупки.

- а) 20%;
- б) 25%;
- в) 30%.

2. В процентах к чему устанавливается торговая надбавка:

- а) к оптовой (закупочной) цене товара;
- б) к розничной (продажной) цене товара;
- в) к издержкам обращения;
- г) к прибыли?

3. Укажите правильное направление использования чистой прибыли:

- а) образование фонда накопления;
- б) образование фонда оплаты труда;
- в) покрытие материальных расходов, связанных с реализацией товаров;
- г) перечисление в федеральный бюджет.

4. Укажите активы предприятия, которые не относятся к оборотным средствам:

- а) товарные запасы;
- б) денежные средства в кассе;
- в) транспортные средства;
- г) все перечисленные.

номер вопроса	правильный ответ
1 вариант	
1	в
2	в
3	а

4	а
2 вариант	
1	а
2	г
3	в
4	а
3 вариант	
1	а,б
2	а
3	в
4	б,в
4 вариант	
1	б
2	а
3	а
4	в

Критерии оценки результатов входного контроля

Количество баллов	Интерпретация результата
Менее 50	Низкий уровень подготовленности
50-75	Средний уровень подготовленности
Более 75	Высокий уровень подготовленности

Интерпретация результатов

Количество баллов	Доля опрошенных, %	Дальнейшие действия преподавателя
Менее 50	0-50	Группа имеет низкий уровень подготовленности. При изложении материала необходимо приводить и разбирать подробно на занятии большое количество примеров.
50-75	50-75	Группа имеет средний уровень подготовленности. Есть возможность освоения некоторых вопросов и тренировки умений в виде аудиторной самостоятельной работы с последующей проверкой и обсуждением.
Более 75	Более 75	Группа имеет высокий уровень подготовленности. Возможно изучение некоторых вопросов и тренировки умений в виде внеаудиторной самостоятельной работы с последующей проверкой и обсуждением.

2.2 Текущий контроль

Тесты

1 вариант

1. Как осуществляется текущий контроль в организации?

1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
2. Путем наблюдения за работой работников;

3. + С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
4. Путем докладов на сборах и совещаниях;
5. Вышестоящей структурой.

2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?

1. Специалисты;
2. Работники;
3. + Руководители;
4. Отдельные руководители;
5. Министерства.

3. Контроль - это:

1. + Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;
2. Вид человеческой деятельности;
3. Наблюдение за работой персонала организации;
4. Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;
5. Постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

1. + Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;
2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала;
3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала;
4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;
5. Постоянно повышать квалификацию персонала.

5. Контроль должен быть:

1. Объективным и гласным;
2. Гласным и действенным;
3. + Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.
4. Эффективным;
5. Текущим.

6. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?

1. Получение высоких материальных вознаграждений;
2. + Гармонизация между трудом и капиталом;
3. Признание заслуг;
4. Постоянное повышение квалификации персонала;
5. Достижение конкурентного преимущества.

7. Какие основные группы потребностей выделил украинский ученый Туган-Барановский?

1. Физиологические и альтруистические;
2. Половые и физиологические;
3. + Физиологические, половые, симптоматические инстинкты и потребности, альтруистические;
4. Физиологические и симптоматические;
5. Физиологические, потребности в безопасности, в отношениях принадлежности, в самовыражении, в самоактуализации.

8. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?

1. Со времен появления денег;
2. Со времен возникновения организаций;

3. Со времен появления руководителя организации;
4. + Со времен зарождения организованного производства;

9. Как следует понимать мотивы престижа?

1. Попытки работника занять высшую должность в организации;
2. + Попытки работника реализовать свою социальную роль, взять участие в общественно важной работе;
3. Попытки работника получать высокую зарплату;
4. Попытки работника взять участие в общественной работе;
5. Попытки работника иметь влияние на других людей.

10. Какие основные группы мотивов к труду выделил украинский ученый В. Подмарков?

1. Обеспечение и признание;
2. Признание и престиж;
3. + Обеспечение, признание, престиж;
4. Обеспечение и престиж;
5. Имидж, престиж.

11. Оперативные планы разрабатываются сроком на:

1. + Полгода, месяц, декаду, неделю;
2. По рабочим дням;
3. 3-5 лет;
4. 1 год;
5. 10 лет.

12. Под планированием понимают:

1. Вид деятельности;
2. + Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;
3. Перспективу развития;
4. Состояние организации;
5. Интеграцию видов деятельности.

13. Организационное планирование осуществляется:

1. Только на высшем уровне управления;
2. На высшем и среднем уровнях управления;
3. На среднем уровне управления;
4. + На всех уровнях управления;
5. Определение потребностей подчиненных.

14. К средствам мотивации труда не относятся:

1. Вознаграждения;
2. Проведение производственных совещаний;
3. Повышение квалификации персонала;
4. + Обеспечение условий для самовыражения;
5. Объявление благодарности.

15. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:

1. Справедливости;
2. Потребностей;
3. Вознаграждений;
4. + Ожиданий;
5. Предположений.

16. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:

1. + Планирование, организация, мотивация, контроль;
2. Организация, планирование, контроль, мотивация;
3. Планирование, организация, контроль, мотивация;
4. Мотивация, контроль, планирование, организация;
5. Стратегия, планирование, организация, контроль.

17. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?

1. До фактического начала выполнения работ;
2. + После, выполнения запланированных работ;
3. В ходе проведения определенных работ;
4. Тогда, когда удобно руководителю;
5. После достижения поставленных целей.

18. Когда осуществляется текущий контроль в организации?

1. После выполнения определенных работ;
2. До фактического начала выполнения определенных работ;
3. + В ходе проведения определенных работ;
4. Тогда, когда удобно руководителю;
5. Тогда, когда удобно коллективу.

19. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

1. Достижение личных целей;
2. + Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
3. Исполнение принятых управленческих решений;
4. Обеспечение бесспорного влияния на подчиненного;
5. Побуждение работников к деятельности.

20. Что следует понимать под миссией организации?

1. Основные задания организации;
2. Основные функции организации;
3. Основное направление деятельности;
4. + Четко выраженные причины существования;
5. Основные принципы организации.

2 вариант

1. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:

1. + Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;
2. Установление целей организации;
3. Определение путей и средств выполнения заданий;
4. Определение способов достижения целей организации;
5. Моделирование действий организации.

2. Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий:

1. + Концерн;
2. Картель;

3. Консорциум;
4. Корпорация;
5. Ассоциация.

3. Вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд

1. Дочернее товарищество;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Полное товарищество;
4. + Коммандитное товарищество;
5. Акционерное общество.

4. Вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостатке этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит:

1. Полное товарищество;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. Коммандитное товарищество;
4. + Товарищество с дополнительной ответственностью;
5. Производственный кооператив.

5. Вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом это -:

1. Товарищество с дополнительной ответственностью;
2. Товарищество с ограниченной ответственностью;
3. + Полное товарищество;
4. Коммандитное товарищество;
5. Акционерное общество.

6. Организация, которая имеет однозначные внутренние взаимосвязи жесткую регламентацию всех сторон деятельности это:

1. Первичная организация;
2. Органическая организация;
3. Вторичная организация;
5. На корпоративном уровне.

7. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

1. Создание, становление, развитие, возрождение;
2. Рождение, зрелость;
3. + Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;
4. Рождение, зрелость, возрождение;
5. Создание, развитие, зрелость, старение.

8. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:

1. Потребители, конкуренты, законы;
2. + Цели, задачи;
3. Персонал, технологии;
4. Структура управления;
5. Потребители.

9. Что следует понимать под миссией организации?

1. Основные задания организации;
2. Основные функции организации;

3. Основное направление деятельности;
4. + Четко выраженные причины существования;
5. Основные принципы организации.

10. Если Вам придется объяснять что следует понимать под организацией, Вы скажете, что это:

1. Объединение людей для выполнения определенных работ;
2. + Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;
3. Группа людей, которые совместно реализуют определенные программы; .
4. Группа людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;
5. Объединение людей по интересам.

11. К внутренней среде относятся:

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;
2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;
3. + Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;
4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль ;
5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

12. Тест по менеджменту. К внешней среде организации непрямого действия относятся:

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;
2. + Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;
3. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;
4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль;
5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

13. Какие принципы менеджмента обосновал в своей книге «Никомаховая этика» древнегреческий философ Аристотель?

1. + Этические и эстетические принципы;
2. Организационные;
3. Корпоративные;
4. Моральные принципы;
5. Специфические принципы.

14. Как можно объяснить сущность принципа «подчиненность личного интереса общему»?

1. В организации всегда должен учитываться только личный интерес руководителей организации;
2. Интерес одного работника должен преобладать над интересами организации в целом;
3. Интерес отдельных менеджеров должен преобладать над интересами отдельных групп работников;
4. + В организации интересы одного работника или группы не должен преобладать над интересами организации в целом;
5. Интерес организации не должен преобладать над интересами коллектива.

15. Что предусматривает дисциплина как принцип менеджмента?

1. Выполнение всеми работниками поставленных заданий;

2. + Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта;
3. Выполнение менеджерами поставленных заданий;
4. Выполнение работниками аппарата управления поставленных заданий;
5. Полное подчинение работников руководящему аппарату.

16. Что должны отражать современные принципы менеджмента?

1. Основные закономерности управления;
2. Основные связи, которые складываются в системе;
3. Основные отношения, которые складываются в системе;
4. + Основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе;
5. Обязательное наличие цели при управлении.

17. Что является основой управления какой либо системы?

1. + Принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования;
2. Методы менеджмента;
3. Функции менеджмента;
4. Финансовые ресурсы;
5. Объект менеджмента.

18. Где по мнению отечественных и зарубежных специалистов менеджмента формировалась практика управления организацией?

1. В Шумерии, Македонии, Риме, Киевской Руси;
2. В Киевской Руси;
3. + В Риме и Шумерии;
4. В Шумерии и Македонии;
5. В Русской империи.

19. Подход, который требует принятия оптимального решения, которое зависит от соотношения взаимодействующих факторов - это:

1. + Ситуационный подход;
2. Системный подход;
3. Процессный подход;
4. Поведенческий подход;
5. Текущий подход. ;

20. Если управление рассматривает все процессы и явления в виде целостной системы, которая имеет новые качества и функции, которые отсутствуют у элементов, которые их составляют, то мы имеем дело с:

1. Поведенческим подходом.
2. Процессным подходом;
3. Ситуационным подходом;
4. + Системным подходом;
5. Текущим подходом.

3 вариант

1. Что является составляющим элементом управления?

1. + Маркетинг;
2. Менеджмент;
3. Экономические процессы;
4. Социально-экономические процессы;

5. Финансы.

2. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?

1. + Экономическим;
2. Социально-психологическим;
3. Организационно-распорядительным;
4. Распорядительным;
5. Социально-экономическим.

3. К первичным потребностям относятся:

1. Психологические;
2. + Физиологические;
3. Экономические;
4. Материальные;
5. Социальные.

4. Потребности бывают:

1. Первичные и внутренние;
2. Внутренние и вторичные;
3. + Первичные, вторичные, внутренние и внешние;
4. Внутренние и внешние;
5. Первичные и внешние.

5. Мотивация базируется на:

1. Потребностях и самовыражении;
2. + Потребностях и вознаграждениях;
3. Вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей;
4. Удовлетворении всех людей;
5. Самовыражении и вознаграждениях.

6. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:

1. Премии;
2. Премии и ценные подарки;
3. Ценные подарки и зарплата;
4. + Зарплата;
5. Премии и зарплата.

7. Что создает структуру управления организацией?

1. Совокупность линейных органов управления;
2. Совокупность функциональных служб;
3. Совокупность линейных и функциональных служб (органов);
4. + Совокупность органов управления;
5. Совокупность программно-целевых служб.

8. Анализ конкурентов организации проводится с целью:

1. Определения их стратегии и сильных сторон;
2. Определения их целей и сильных сторон;
3. + Определения их целей, стратегий, сильных и слабых сторон;
4. Определения стратегии;
5. Определения их целей и слабых сторон.

9. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

1. + Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
2. Достижимость и ориентация во времени;

3. Ориентация во времени и конкретность;

4. Достижимость;

5. Ориентация во времени.

10. Когда получил широкое распространение в экономической литературе термин «организация»?

1. В 20-е годы XX столетия;

2. В 30-е годы XX столетия;

3. + В 60-е годы XX столетия;

4. В 70-е годы XX столетия;

5. В 80-е годы XX столетия.

11. Менеджмент – это:

1. *умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в организации

2. искусство

3. наука + опыт

4. практика управления

12. Является ли управление производительным трудом:

1. да, т. к. управление создает новую стоимость

2. нет, это всего лишь надзор и контроль

3. *да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма

4. нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства

13. Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

1. обязанность менеджера

2. *функции менеджмента

3. этапы планирования

4. новый метод управления

14. В теории менеджмента к функциям управления относятся:

1. *контроль

2. финансовый менеджмент

3. маркетинг

4. ценообразование

15. Основоположник научной школы управления:

1. *Ф.Тейлор

2. А.Файоль

3. Э.Мэйо

4. А.Богданов

16. Основоположник административной (классической) школы управления:

1. Ф.Тейлор

2. *А.Файоль

3. Э.Мэйо

4. А.К. Альдерфер

17. Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:

1. современных количественных методов обоснования управленческих решений

2. школы "человеческих отношений"

3. достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления

4. *классической школы управления

18. Какая школа предусматривает три подхода к управлению: процессный, количественный и ситуационный:

1. классическая школа управления

2. административная школа

3. школа человеческих отношений

4. *школа науки управления

19. Какие из положений относятся к новой концепции управления компанией:

1. основная задача менеджмента - рациональная организация производства

2. ориентация на качество продукции и услуг

3. ситуационный подход к управлению

4. *основной источник прибыли – работник и производительность труда

20. Что представляет собой организация с позиции теории открытых систем:

1. сообщество индивидов, объединенных общей целью

2. четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций

3. система, направленная на достижение целей функционирования

4. *механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой

4 вариант

1. Внутренняя среда организации - это:

1. капитал, люди, технология

2. нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов

3. *часть общей среды, которая находится в рамках организации

4. партнёры по бизнесу

2. К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

1. маркетинг

2. дилерская услуга

3. *инновация

4. производство

3. Кто из руководителей компании отвечает за определение цели её развития:

1. менеджеры

2. *совет директоров

3. руководители бизнес-единиц

4. все сотрудники

4. Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация - это:

1. *цели

2. объем продукции

3. стратегия

4. тактика деятельности организации

5. Миссия фирмы – это:

1. максимизация прибыли

2. *внешнее предназначение фирмы

3. цель, связанная со снижением издержек

4. мотивация ее персонала

6. Вновь образованное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок нового товара. Какая конкурентная стратегия применяется в этом случае:

1. *стратегия первопроходца
2. стратегия низких издержек
3. стратегия дифференциации продукции
4. стратегия фокусирования

7. Чем характеризуется компромисс при принятии решения:

1. *установление некоего среднего результата в споре двух сторон
2. уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другой
3. принятием решения, учитывающего мнения независимых сил
4. продвижение решения, выгодного руководителю

8. В процессе практической работы менеджерам следует опираться на следующие виды планов:

1. оперативные
2. бизнес-план
3. стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим: производство, транспортировка, торговля, финансовая деятельность и др.
4. *взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития организации

9. Кому необходим бизнес-план:

1. только руководителям и сотрудникам
2. инвесторам, банкам, налоговой службе
3. это – формальный документ, дань моде; мало, что даёт при изменчивой обстановке
4. *всем категориям субъектов отношений

10. Основные недостатки дивизиональных структур:

1. отсутствие творческих решений
2. низкий уровень мотивации сотрудников
3. увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов
4. *опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

11. Какие основные преимущества матричных структур:

1. *возможность быстрого освоения новых изделий
2. эффект двойного подчинения
3. возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня
4. сбалансированный кадровый состав организации

12. При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

1. *да
2. нет
3. желательно
4. не обязательно

13. Линейная система управления в социальных организациях применяется для:

1. предприятий большой размерности
2. предприятий средней размерности
3. предприятий со сложной технологией производства
4. *небольших предприятий

14. Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

1. для оптимального решения комплексной задачи
2. для сохранения "группового" стиля работы
3. для проверки квалификации подчиненных
4. *для разгрузки самого руководителя

15. Система контроля качества на современном предприятии должна опираться:

1. на четко определенные нормы и допущения для конкретных процессов
2. на оценку качества продукции рабочими в ходе производственного процесса
3. на жесткий аппарат контроля на выходе готовой продукции
4. *на оценку качества продукции на всех стадиях жизненного цикла

16. Способность оказывать влияние на отдельные личности, группы и направлять их усилия на достижение целей организации, не используя властные полномочия:

1. *лидерство
2. руководство
3. дифференциация
4. мотивация

17. Стиль управления - это:

1. *манера поведения и форма взаимодействия с подчиненными
2. форма отношений с руководством организации
3. совокупность методов для выполнения своих функциональных обязанностей
4. распорядок работы учреждения

18. Что имеет первостепенное значение при назначении нового сотрудника на должность, где определяющим фактором являются технические знания:

1. *образование и предшествующая деятельность
2. личные качества
3. психологическая совместимость кандидата с руководителем
4. умение руководить

19. Процесс побуждения сотрудника к целенаправленным действиям:

1. планирование
2. организация
3. *мотивация
4. результаты анализа, аудита

20. Отличительной чертой формальной организации является

1. отсутствие единства в действиях ее членов
2. жесткое давление на ее членов
3. наличие должностных инструкций и предписаний
4. *сознательная координация действий двух или более лиц

Эталон ответов на тесты

Вариант 1

Номер вопроса	Правильный ответ	Номер вопроса	Правильный ответ
1	3	11	1
2	3	12	2
3	1	13	4

4	1	14	4
5	3	15	4
6	2	16	1
7	3	17	2
8	4	18	3
9	2	19	2
10	3	20	4

Вариант 2

Номер вопроса	Правильный ответ	Номер вопроса	Правильный ответ
1	1	11	3
2	1	12	2
3	4	13	1
4	4	14	4
5	3	15	2
6	1	16	4
7	3	17	1
8	2	18	3
9	4	19	1
10	2	20	4

Вариант 3

Номер вопроса	Правильный ответ	Номер вопроса	Правильный ответ
1	1	11	1
2	1	12	3
3	2	13	2
4	3	14	1
5	2	15	1
6	4	16	2
7	4	17	4
8	3	18	4
9	1	19	4
10	3	20	4

Вариант 4

Номер вопроса	Правильный ответ	Номер вопроса	Правильный ответ
1	3	11	1
2	3	12	1
3	2	13	4

4	1	14	3
5	2	15	4
6	1	16	1
7	1	17	1
8	4	18	1
9	4	19	3
10	4	20	4

Критерии оценки тестирования

Нормативная бальная оценка	Количество правильных ответов
Оценка «5» (отлично)	От 18 до 20
Оценка «4» (хорошо)	От 15 до 17
Оценка «3» (удовлетворительно)	От 13 до 14
Оценка «2»(неудовлетворительно)	До 12

2.3 Практические занятия

Текущий (тематический) контроль проводится в виде защиты отчетов по практическим занятиям по накопительной системе.

Согласно учебного плана 09.02.07 «Информационные системы и программирование» по дисциплине ОП. 12 Менеджмент объем практических работ предусматривает 14 часов.

При выполнении практических занятий у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

ПК 11.1 Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных

формируются общие компетенции:

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

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

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Таблица

Перечень практических занятий по ОП 12 Менеджмент

№ п/п	Название работы	Формируемые компетенции
1	«Сравнительный анализ основных концепций и научных подходов к управлению на основе использования кейс-метода».	ПК 11.1, ОК 02, ОК 05
2	«Понятие, признаки, законы организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Метод конкретных ситуаций (кейс-метод): разбор конкретной ситуации».	ПК 11.1., ОК 02, ОК 09
3	«Психология управления личностью. Психология управления коллективом»	ПК 11.1, ОК 04, ОК 05
4	«Система мотивации труда».	ПК 11.1, ОК 02, ОК 04
5	«Подходы к принятию управленческого решения. Этапы процесса принятия решений»	ПК 11.1, ОК 02, ОК 09
6	«Мотивация потребностей»	ПК 11.1, ОК 02, ОК 04
7	«Коммуникации в организации и деловое общение »	ПК 11.1, ОК 02, ОК 05
Всего:		14

Критерии оценок для проведения практических работ по учебной дисциплине

ОП 12 «Менеджмент»

Оценка знаний обучающегося по практическим работам осуществляется по следующим критериям:

- знание основных теоретических положений;
- умение самостоятельно анализировать;
- умение правильно производить расчеты и анализировать полученные результаты;
- умение использовать теоретические знания для комплексного решения поставленных задач.

Оценка «отлично» - если обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий. Использует теоретические знания для комплексного решения поставленных задач. Свободно владеет терминологией, в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, делает выводы, убедительно аргументирует собственную позицию.

Оценка «хорошо» если обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но недостаточно полно. Использует теоретические знания для комплексного решения поставленных задач. Свободно владеет терминологией, в ответе правильно выполняет все записи, однако не все выводы достаточно аргументируются.

Оценка «удовлетворительно»- если обучающийся выполнил работу не полностью, в ходе проведения работы были допущены ошибки, испытывает затруднения с выводами, нет аргументированных выводов в ответе нарушается последовательность изложения материала. слабо отвечает (не отвечает) на вопросы преподавателя..

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если обучающийся излагает материал непоследовательно, не демонстрирует знания базовых нормативных актов, не может сделать выводы, допущены грубые ошибки в решении задач или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

2.4 Контрольная работа

1 вариант

1. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Практические предпосылки возникновения менеджмента, его роль в развитии современного производства.
3. Ситуация

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Дано:

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Ответ Ситуация Задание 1

Б находится в роли преследователя. Нужно перейти в роль спасителя и понять, что А не готов принять советы, воспринимая их через призму собственных предрассудков и комплексов и отвергая без анализа, Б должен предложить решение в следующей форме: «Я вижу, вы столкнулись с трудностями и сомневаетесь в эффективности наших предложений. Я предлагаю составить список предложений без обсуждений. Вы потом сами их изучите и сможете воспользоваться».

2 вариант

1. Менеджмент как наука и искусство, как человеческий фактор, специальность и система.
2. Современные подходы в менеджменте: процессный, системный, ситуационный, их сущность и основные отличия.
3. Ситуация

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

«Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Ответ Ситуация Задание 2

А находится в нервозно-подавленном состоянии, ощущает свою беспомощность и не видит выхода из положения («ученик Я»). С целью перехода в состояние «специалист Я» следует записать все предложения коллег без исключения и обдумать после совещания в спокойной обстановке. Кроме того, надо обязательно проанализировать свое состояние «ученик Я» на совещании, чтобы научиться сначала, контролировать его, а затем избегать.

3 вариант

1. Особенности американской и японской системы менеджера.
2. Проблемы менеджера в условиях переходной экономики России.
3. Ситуация

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Дано:

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

Ответ Ситуация «Позор» Задание 3

Если руководитель поймет, что обращает больше внимания на ошибки, чем на достижения подчиненных, то следует проанализировать достоинства и негативные качества как работы сотрудника, так и его самого как личности. Так активизируется состояние «специалист Я» вместо критического патерналистского «Я», и нормальные коммуникации будут восстановлены.

4 вариант

1. Понятие структуры управления и организационной структуры организации. Основные принципы построения организационной структуры.
2. Внутренние элементы организации: цели, задачи, структура, технология.
3. Ситуация «Позор»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчиненного.

Дано:

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

Ответ Ситуация Задание 4

Сотруднику необходимо сознательно активизировать свое состояние «специалист Я» и стимулировать такое же состояние у руководителя четким разграничением достоинств и ошибок в работе и подчеркиванием достоинств, Сотрудник укрепитесь в состоянии «специалист Я», и конфликт будет улажен.

5 вариант

1. Люди (кадры) как внутренний элемент организации. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение людей и успешность деятельности организации.
2. Факторы внешней среды прямого воздействия: поставщики, потребители, конкуренты, профсоюзы, государственные органы.
3. Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Дано:

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Ответ Ситуация Задание 5

Если при разговоре с подчиненными вы слышите какие-либо аргументы против вашего решения, то постарайтесь конструктивно с ними разобраться. Помните о том, что многие сотрудники робеют перед начальством, а мнение специалистов должно быть решающим в вопросах, относящихся больше к их компетенции, нежели к компетенции руководителя. Особенно внимательно относитесь к контраргументам и радуйтесь тому, что сотрудник ответственно относится к делу и предупреждает о возможных трудностях. Он может подметить важные моменты и предложить нужные решения.

6 вариант

1. Фактор внешней среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические, международные события, научно-технический прогресс.
2. Общие функции управления: планирование и прогнозирование; организация, координация и регулирование, мотивация, контроль.
3. Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчиненного.

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и

оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Ответ Ситуация Задание 6

Если вам не удалось убедить шефа никаким способом, то не старайтесь отомстить ему за невнимание к вашему мнению, соглашаясь с видимой покорностью с неправильным решением. Скажите шефу, что вам надо обдумать это задание, и запишите все аргументы «за» и «против», а также возможные решения по преодолению недостатков принятого решения. Покажите ваши записи руководителю в удобное для вас обоим время. Он будет их читать из состояния «специалист Я», а не из бунтарского «ученик Я», как при первом разговоре. В результате дискуссии будет выработано оптимальное решение и сохранятся хорошие отношения руководителя и сотрудника.

7 вариант

1. Роль планирования в организации. Виды планов. Основные стадии планирования.
2. Понятие стратегии и стратегического планирования (основные этапы).
3. Ситуация «Я глуп»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Сотрудница, ранее занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

Ответ Ситуация Задание 7

Сотрудница находится в состоянии приспособления («ученик Я»), Чтобы перевести ее в состояние «специалист Я», следует постоянно спрашивать ее, как она делала свою работу раньше, и ждать конкретного ответа. Для поддержания состояния «специалист Я» применяются следующие вопросы: какие у вас представления об этом? как это можно сделать, по вашему мнению? какой информации вам недостает, чтобы принять самостоятельное решение? какой опыт решения подобных вопросов у вас есть? и др.

8 вариант

1. Анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации как этапы стратегического планирования.
2. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы.
3. Ситуация «Я глуп»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Сотрудница, ранее занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

Ответ Ситуация Задание 8

Если вы видите неадекватную реакцию коллег или начальства на ваши вопросы, то это означает, что вы могли бы решить их сами. Проблема заключается в том, что вы не можете классифицировать недостающую информацию на важную и второстепенную из-за недостаточности опыта- Вопросы о важной информации вам следует задавать, а касающиеся второстепенной — решать самостоятельно. С приобретением опыта к вам придет уверенность в действиях и вы будете решать все вопросы сами, не нуждаясь в постоянном подтверждении правильности решений со стороны коллег и руководителя- Записывайте все вопросы и варианты их решения, и вы увидите, какие из них являются простыми, а какие требуют коллективного решения.

9 вариант

1. Анализ стратегических альтернатив, выбор стратегии, оценка стратегии как этапы стратегического планирования.
2. Понятие потребностей. Первичные и вторичные потребности.
3. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Пни меня»

Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

Ответ Ситуация Задание 9

Проанализируйте свое отношение к работнику А; выказываете ли вы ему признательность за хорошую работу или принимаете это как должное. Во втором случае начните поощрять его хорошую работу одновременно с тщательным контролем. Обязательно соизмеряйте интенсивность контроля с частотой допущенных ошибок. Чем меньше ошибок, тем меньше контроля- Скажите А о своем двойственном отношении к его работе; с одной стороны, вам нравится качество его работы, а с другой — очень раздражают нелепые погрешности. Спросите, что он собирается предпринять, чтобы избежать подобных ситуаций. Если эта тактика после многократного применения не дает никакого результата, то в спокойном и деловом тоне укажите сотруднику на возможные последствия его поведения в форме: «Как вы считаете, что может предпринять администрация, если вы и впредь будете допускать такие ошибки?» Если этот последний стимул состояния «специалист Я» не действует на работника, то стоит подумать о его должностных или иных перемещениях.

10 вариант

1. Понятие мотивации, её роль в повышении эффективности деятельности организации. Первоначальная концепция мотивации.
 2. Содержательные теории мотивации Абрахама Маслоу, Д. Мак Клелланда, Ф. Герцберга.
 3. Ситуация «Пни меня»
- Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

Ответ Ситуация Задание 10

При возникновении конфликтов с руководством из-за ошибок в вашей работе проверьте правильность выполняемых действий. Если вы все делаете правильно, но тем не менее совершаете ошибки, то проанализируйте из состояния «специалист Я» ситуацию в целом для выявления сопутствующих работе обстоятельств, которые вызывают ошибки. Разработайте систему самоконтроля для избегания спешки и перегрузок в работе, научитесь дружески, но твердо пресекать попытки отвлечь вас от прямых обязанностей. Подумайте о том, что позитивная оценка вашего труда важна не только для руководителя, но и для вас. С укреплением внутренней дисциплины пройдет напряженность во время труда, вызывающая ошибки, и качество работы повысится.

11 вариант

1. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости.
2. Сущность делегирования, правила и принципы делегирования.
3. Ситуация «Сейчас я тебе покажу».

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Руководитель говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

Ответ Ситуация Задание 11

Проясните для себя, какие мотивы есть у вас для того, чтобы играть в эту игру, оцените для себя распекаемого сотрудника. Если ваша оценка положительна, то, выражая свое недовольство его поведением, вы прежде всего должны подчеркнуть его значимость, а затем критиковать: «Господин А, я ценю вас как ответственного и надежного работника, но вынужден констатировать, что на этой неделе вы трижды опоздали на работу. Мне хотелось бы, чтобы в будущем наша совместная работа была более приятной. Что вы собираетесь в дальнейшем предпринять, чтобы исключить опоздания?» Таким образом стимулируется состояние «специалист Я» у вас на вашего подчиненного.

Задание 12

1. Понятие методов управления. Основные методы управления: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические.
2. Планирование и организация работы менеджера. Техника личной работы менеджера.
3. Ситуация «Сейчас я тебе покажу».

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчиненного.

Руководитель говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?» Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится».

Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

Ответ Ситуация Задание 12

Ваш начальник формально прав, только он слишком импульсивно реагирует, задевая ваше достоинство. Разрешение ситуации зависит только от вас. Ваш ответ должен быть из состояния «специалист Я», а не «ученик Я», спокойным и конструктивным: «Вы правы, я действительно трижды опаздывал на этой неделе, но уже предпринял определенные меры, чтобы в будущем быть пунктуальным».

13 вариант

25. Понятие общения и коммуникации. Условия эффективной коммуникации.

26. Информация и её виды. Роль информации в менеджменте.

3. Ситуация «Зал суда»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ответственный за сбыт А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще одна подобная игра или более разрушительный конфликт.

Ответ Ситуация Задание 13

Ваш опыт подсказывает вам правильное решение, но не позволяйте себе высказываться по этому поводу. Переведите дискуссию в деловое русло, и велика вероятность того, что противники придут к согласию и без вас. Если же вы займете одну из позиций, то получите победителя, который будет постоянно апеллировать к вам, и проигравшего, который будет мстить и провоцировать новые игры. Предложите спорящим взвесить все «за» и «против» в прямом диалоге в вашем присутствии как нейтрального советчика. В конце беседы оба участника сформулируют приемлемое для обоих решение.

14 вариант

1.. Трансакты, три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый.

2. Функции и назначение управленческого общения.

3. Ситуация «Зал суда»

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчиненного.

Ответственный за сбыт А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему

руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще одна подобная игра или более разрушительный конфликт.

Ответ Ситуация Задание 14

Если вы твердо уверены, что ваши аргументы убедительнее, но ваш коллега не замечает этого, избегайте призывать руководителя в союзники. Это подорвет ваш авторитет как специалиста в своей области. Следует активизировать состояние «специалист Я»: позитивно взглянуть на аргументы коллеги и конструктивно воспринять его предубеждение. Не цепляйтесь за свою позицию из соображений престижа, и напряженность атмосферы спадет сама.

15 вариант

1. Основные этапы делового общения.
2. Техника телефонных переговоров.
3. Ситуация.

Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Бригада слесарей-литейщиков (6 человек) всегда держались очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто вместе проводили время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады, ушел на пенсию, был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему относились настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал своим.

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову, как молодому работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала.

Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении массу изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Вопросы к ситуации:

- О каком конфликте – конструктивном или деструктивном – идет речь?
Был ли разрешен данный конфликт?
Предложите разрешение конфликта.

Ответ.

1. Конфликт относится к деструктивным, т.к. не нашел способа разрешения.

Конфликт между личностью и группой.

2. Конфликт не был разрешен, т.к. ситуация была доведена до увольнения работника.

3. Т.к. Акимов пришел в уже устоявшийся по всем критериям и показателям коллектив, нужно было найти общий язык со всеми, что он и сделал вначале. Но после своей рационализаторской работы он начал выбиваться из общих рамок коллектива: и в самой работе стал использовать новый метод, и в заработной плате стал, соответственно, отличаться от других.

Возможно, Акимову стоило поделиться своей идеей с другими работниками бригады, что его еще больше бы сблизило с ними, те смогли бы повысить свою производительность труда, тогда в накладе не остался бы никто: все работники получали бы заработную плату больше чем раньше, нормы выработки по общему объему показателей бригады возросли бы во много раз.

Другой вариант, когда руководство поощрило бы Акимова за его рационализаторскую идею и предложило бы использовать его метод членам бригады.

В данной ситуации для устранения конфликта можно использовать структурный метод - направление усилий всех участников на достижение общих целей, т.е. повышение производительности труда и повышение объемов работ.

16 вариант

1. Понятие управленческого решения. Основные требования, предъявляемые к управленческим решениям.

2. Понятие управленческого контроля. Виды контроля.

3. Ситуация

Совещание у директора фирмы «Атлант». Подводились итоги работы за первый квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И.И. Петрова. В свою очередь И.И. Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации холодильников и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В.П.Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт.

Разработайте модель эффективного управления конфликтом, решите конфликтную ситуацию.

Ответ

Основу данного конфликта образовала ситуация, включающая противоположные позиции сторон. Произошел инцидент, при котором одна из сторон совершает действия, ущемляющая интересы другой стороны. В этом случае коммерческий директор Петров пытался переложить ответственность на начальника отдела маркетинга Сидорова, который отказался от выдвинутых в его адрес претензий о несделанной работе. Конфликт из потенциального перерос в реальный, независимо от воли и желаний обеих сторон, вследствие объективных обстоятельств.

Причина - взаимозависимость заданий, где один человек зависит от выполнения задачи другого человека.

В конфликтной ситуации ее участники оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиальных возможностей своих действий в данной ситуации:

путь «борьбы», направленной на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого; уход от конфликта;

ведение переговоров с целью найти приемлемое для обеих сторон решение возникшей проблемы.

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии поведения участников конфликта. Нужно взять за основу степень ориентации участников ситуации на свои собственные интересы и на сохранение взаимоотношений, и на основании этих двух переменных выделить пять видов стратегий:

Выбор той или иной стратегии поведения участником конфликта определяется особенностями ситуации, поведением его партнеров, а также его собственными личностными особенностями.

В сущности, только переговорный процесс, направленный на выработку компромиссных или интегративных решений, рассматривается как действенный процесс разрешения конфликтной ситуации. Интегративно-компромиссный подход при его эффективной реализации дает возможность одновременно решить проблему и сохранить отношения, что и считается подлинным успешным решением конфликта.

Задача интегративного разрешения конфликтов состоит в том, чтобы переформулировать предмет конфликта, перейдя от предъявляемых участниками ситуации позиций к стоящим за ними их интересам, и сведется к последующему поиску возможных вариантов.

Успешное проведение переговорного процесса по разрешению возникшей конфликтной ситуации оказывается возможным только при соблюдении следующих условий. Прежде всего, взаимодействие партнеров должно быть для них значимым либо вынужденно необходимым; так или иначе они заинтересованы в его сохранении. Если взаимодействие для его участников не является ни необходимым, ни значимым, то они не дорожат им и, оказавшись перед лицом разногласий, возможно, предпочтут деструкцию и разрыв отношений. Далее, участники конфликта должны осознать необходимость решения возникшей проблемы. Если кто-то из них вообще не признает, что в их взаимодействии существуют какие-то проблемы, это затрудняет переговоры или может сделать их проведение невозможным. Однако одного признания проблемы и необходимости ее решения недостаточно. Участники конфликта должны также осознавать общность своих интересов в решении возникшей проблемы, осознавать, что только совместными усилиями они могут решить эту проблему. Следующим важным фактором является готовность участников конфликта к признанию позиции другого и его интересов. Партнеры должны прийти к пониманию необходимости принятия во внимание интересов друг друга, в противном случае их усилия будут направлены исключительно на отстаивание своей собственной позиции.

17 вариант

1. Этапы проведения управленческого контроля. Основные правила контроля.
2. Понятие и классификация конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов.
3. Ситуация

Вы – генеральный директор компании. Какие затраты на персонал вы запланируете на этапе создания и вывода на рынок нового объекта?

Общая классификация затрат на персонал:

Оплата труда по результатам

Заработная плата

Оклады штатных сотрудников

Выплаты внештатным сотрудникам

Прочие выплаты

Дополнительные расходы

Дополнительные расходы на основании тарифов и законодательных актов:

Затраты на технику безопасности

Оплата больничных листов

Оплата отпусков

Оплата особых достижений

Оплата подготовки и повышения квалификации работников

Прочие расходы (единовременные пособия и т.п.)

Дополнительные расходы на социальное обслуживание в т.ч.:

Питание в столовой

Жилищная помощь

Компенсации транспортных расходов

Содержание медицинской службы на производстве

Страхование

Доплаты и др.

18 вариант

1. Понятие стресса, причины стрессов. Методы снятия стресса.

2. Понятие власти. Виды власти.

3. Ситуация

Вы – генеральный директор компании. Какие затраты на персонал вы запланируете на этапе экономического подъема вашего предприятия?

Общая классификация затрат на персонал:

1. Оплата труда по результатам

1.1. Заработная плата

1.2. Оклады штатных сотрудников

Выплаты внештатным сотрудникам

Прочие выплаты

2. Дополнительные расходы

Дополнительные расходы на основании тарифов и законодательных актов:

Затраты на технику безопасности

Оплата больничных листов

Оплата отпусков

Оплата особых достижений

Оплата подготовки и повышения квалификации работников

Прочие расходы (единовременные пособия и т.п.)

Дополнительные расходы на социальное обслуживание в т.ч.:

Питание в столовой

Жилищная помощь

Компенсации транспортных расходов

Содержание медицинской службы на производстве

Страхование

Доплаты и др.

(Ответы подчеркнуты)

1. Понятие стиля руководства в управлении. Виды стилей руководства.
2. Имидж менеджера
3. Ситуация

Рассмотрите приведенную ниже ситуацию и ответьте на вопрос.

Компания "Мастер Турс" - на сегодняшний день является одним из самых крупных российских туроператоров. Основные направления деятельности компании - Испания, Кипр, Таиланд, Андорра, круизы по Средиземноморью, странам Северной Европы.

Когда компания только начинала свой бизнес, в ее штате было всего 5 человек, сейчас же только в управлении центрального офиса работает около 60 сотрудников. Компания имеет три офиса в Москве, а также филиалы в Ярославле, Санкт-Петербурге.

Ротация кадров невелика. Многие сотрудники работают со дня основания фирмы. Причиной тому служат достаточно высокая заработная плата, благоприятный климат в коллективе. В «Мастер Турс» работают профессионалы в области туристского бизнеса, это маркетологи, специалисты по рекламе, переводчики. Основную долю персонала фирмы составляют туроператоры. Каждый сотрудник фирмы несет персональную ответственность за тот или иной участок работы.

Представьте себе, что вы работаете маркетологом туристской компании «Мастер Турс». Многие задачи вашего подразделения усложнились, в связи с выходом вашей компании на новые рынки, так как последние два года компания вплотную занимается диверсификацией бизнеса, то есть разработкой новых направлений, поиском свободных, незанятых ниш на рынке.

На прошлой неделе Президент «Мастер Турс» Воронин Владимир Сергеевич объявил о грядущих изменениях в компании. В частности им был подписан приказ о создании департамента по связям с общественностью. Согласно приказу в департамент передаются функции рекламы, маркетинга. На должность заместителя генерального директора и руководителя департамента по связям с общественностью была назначена Татьяна Сергеева, ранее занимающая должность директора небольшой турфирмы. Согласно информации, полученной от президента, Татьяна Сергеева работает в туристском бизнесе с 1992 года, знакома со всеми участками работы турфирмы. До назначения на должность Генерального директора работала начальником отдела рекламы. Никто из ваших коллег лично незнаком с Татьяной Сергеевой. Но ведущие менеджеры вашего отдела недовольны назначением на столь высокую должность человека со стороны. По их мнению, большой опыт работы Сергеевой в туристском бизнесе не является доказательством ее компетентности в сфере формировании общественных отношений. Также высказываются опасения, что будет произведен пересмотр бюджета маркетинга компании, и финансирование многих ваших проектов будет производиться по остаточному принципу. К тому же ваш отдел теряет самостоятельность, так раньше он был напрямую подчинен Президенту.

Что на ваш взгляд должна в этой ситуации предпринять Татьяна Сергеева?

Ответ.

Из ситуации, описанной в задании, ясно, что в отделе существуют все предпосылки для возникновения конфликта между личностью и группой. В данной ситуации, на мой взгляд, Татьяне Сергеевой необходимо предпринять следующие шаги:

1. Познакомиться с коллективом.
2. Ознакомиться с тем, как работает отдел, с обязанностями

сотрудников, правилами выполнения работы.' 1 Выявить лидеров в коллективе, их сильные и слабые стороны, попытаться найти компромисс.

На первых порах принимать решения коллегиально.

Так как Татьяна Сергеева работает в компании давно, она грамотный специалист, соответственно ей необходимо показать свою компетентность подчиненным.

Все эти меры позволят уменьшить недоброжелательность и помогут предотвратить конфликт.

20 вариант

1. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации. Факторы, определяющие формирование нормального социально-психологического климата в коллективе.

2. Основные индивидуально-психологические особенности личности: направленность личности, темперамента и т. д.

3. Ситуация. Рассмотрите приведенную ниже ситуацию и ответьте на вопросы.

Компания "Мастер Турс" - на сегодняшний день является одним из самых крупных российских туроператоров. Основные направления деятельности компании - Испания, Кипр, Таиланд, Андорра, круизы по Средиземноморью, странам Северной Европы.

Когда компания только начинала свой бизнес, в ее штате было всего 5 человек, сейчас же только в управлении центрального офиса работает около 60 сотрудников. Компания имеет три офиса в Москве, а также филиалы в Ярославле, Санкт-Петербурге.

Ротация кадров невелика. Многие сотрудники работают со дня основания фирмы. Причиной тому служат достаточно высокая заработная плата, благоприятный климат в коллективе. В «Мастер Турс» работают профессионалы в области туристского бизнеса, это маркетологи, специалисты по рекламе, переводчики. Основную долю персонала фирмы составляют туроператоры. Каждый сотрудник фирмы несет персональную ответственность за тот или иной участок работы.

Представьте себе, что вы работаете маркетологом туристской компании «Мастер Турс». Многие задачи вашего подразделения усложнились, в связи с выходом вашей компании на новые рынки, так как последние два года компания вплотную занимается диверсификацией бизнеса, то есть разработкой новых направлений, поиском свободных, незанятых ниш на рынке.

На прошлой неделе Президент «Мастер Турс» Воронин Владимир Сергеевич объявил о грядущих изменениях в компании. В частности им был подписан приказ о создании департамента по связям с общественностью. Согласно приказу в департамент передаются функции рекламы, маркетинга. На должность заместителя генерального директора и руководителя департамента по связям с общественностью была назначена Татьяна Сергеева, ранее занимающая должность директора небольшой турфирмы. Согласно информации, полученной от президента, Татьяна Сергеева работает в туристском бизнесе с 1992 года, знакома со всеми участками работы турфирмы. До назначения на должность Генерального директора работала начальником отдела рекламы. Никто из ваших коллег лично незнаком с Татьяной Сергеевой. Но ведущие менеджеры вашего отдела недовольны назначением на столь высокую должность человека со стороны. По их мнению, большой опыт работы Сергеевой в туристском бизнесе не является доказательством ее компетентности в сфере формирования общественных отношений. Также высказываются опасения, что будет произведен пересмотр бюджета маркетинга компании, и финансирование многих ваших проектов будет производиться по

остаточному принципу. К тому же ваш отдел теряет самостоятельность, так раньше он был напрямую подчинен Президенту.

Какие предложения по улучшению ситуации в вашем отделе Вы могли бы внести?

Ответ. Примерные предложения по улучшению ситуации:

*

Придерживаться стратегии сотрудничества - «не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

В руководстве придерживаться демократического стиля.

21 вариант

1. Составьте линейную и линейно-штабную структуру управления организацией.
2. Составьте функциональную и дивизионную структуру управления организацией.
3. Ситуация

Представьте себе, что Вы начальник отдела. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания.

Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите в данной ситуации?

Ответ.

В данной ситуации единственно правильным решением будет разговор с непосредственным начальником. Необходимо убедить его, что давать задания моим подчиненным, минуя меня, некорректно, это нарушает субординацию. Аргументировать можно тем, что данная ситуация может привести к конфликту, а это не может положительно отразиться на выполнении срочных заданий.

22 вариант

1. Составьте матричную структуру управления организацией.
2. На основе конкретного предприятия разработайте основные составляющие миссии организации.
3. Ситуация.

Представьте себе, что Вы начальник отдела. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Какова Ваша позиция в данной ситуации?

Ответ.

Ситуация относится к межличностным конфликтам. Для ее разрешения необходимо выслушать обе стороны по отдельности, собраться всем вместе и обсудить спорные вопросы, найти компромисс.

Задание 23

1. Разработайте основные психологические приемы достижения расположенности подчиненных в условиях конкретной ситуации.

2. Составьте план проведения совещания.

3. Ситуация

Представьте себе, что Вы начальник отдела. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как Вы поведете себя в такой ситуации?

Ответ.

Выходом из данной ситуации может быть выполнение работы заболевшего другим сотрудником за оплату. Анализируя решения, которые я приняла в ситуации, мой стиль руководства по управленческой решетке Блейка - Моутона - групповое управление (стремление к успешному выполнению работы и хорошим человеческим отношениям в коллективе)

Критерии оценки контрольной работы

При выполнении работы студент получает оценку «отлично» если:

- последовательно и правильно выполняет задания;
- работу выполняет последовательно и аккуратно;
- дает комплексную оценку предложенной ситуации и правильно выбирает тактику действий,
- хорошо знает теоретический материал с учетом междисциплинарных связей.

Оценку «хорошо» студент получает если:

- последовательно выполняет поставленные задачи с незначительными отклонениями;
- работу выполняет аккуратно с незначительными замечаниями;
- дает комплексную оценку предложенной ситуации, с незначительными затруднениями при ответе на теоретические вопросы,
- самостоятельно решает ситуационные задачи и правильно делает по ним выводы;

Оценку «удовлетворительно» студент получает если:

- решение заданий делает непоследовательно;
- знания по другим дисциплинам применяет удовлетворительно;
- решение ситуационных заданий может закончить с дополнительной помощью преподавателя;
- при решении задач затрудняется с комплексной оценкой предложенной ситуации;

Оценку «не удовлетворительно» студент получает если:

- неверная оценка ситуации;
- неправильно выбранная тактика действий;
- не умеет реально оценить ситуацию и сделать выводы по ней;
- не получен конечный результат;