


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ РАДИОЭЛЕКТРОННОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»
ИМЕНИ ГЕНЕРАЛ-МАЙОРА СУХОВЕЦКОГО А.А.

Комплект оценочных средств
для проведения аттестации в форме дифференцированного зачета
по учебной дисциплине ОП.02 Менеджмент
в рамках программы подготовки специалистов среднего звена (СПССЗ)
по специальности СПО
38.02.07 Банковское дело
(код, наименование)

СОГЛАСОВАНО


Зам. директора по УМР

 Е.В. Кужилева

07 07 2023 г

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

 Т.В. Трусова

07 07 2023 г.

Одобрена

УМО общепрофессиональных

и специальных дисциплин специальностей

38.02.05, 38.02.07

Протокол от 30.06.2023 г. № 10

Председатель УМО

 О.И. Татарина

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.02. Менеджмент разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 67, зарегистрирован в Минюст России от 26.02.2018 г. № 50135), рабочей программе учебной дисциплины ОП.02 Менеджмент (утв. директором колледжа), Положения по организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГБПОУ КК НКРП (утв. директором колледжа), Положения по формированию КОС по дисциплине, МДК (утв. директором колледжа)

Организация-разработчик: ГБПОУ КК «Новороссийский колледж радиоэлектронного приборостроения» (далее ГБПОУ КК НКРП)

Разработчик:

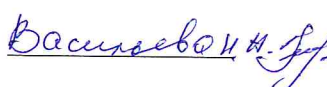
преподаватель ГБПОУ КК НКРП


(должность, место работы)


(подпись)

Н.Н. Ашла
(ФИО)

Рецензенты:

 Васильева И.И. Филодогова, ГБПОУ КК НКРП
(ФИО, должность место работы)

 Ершова Е.И. Ель — менеджер, ООО «ВРМ»
(ФИО, должность место работы)

Рецензия

на комплекс оценочных средств учебной дисциплины ОП.02 Менеджмент
специальности 38.02.07 Банковское дело

Содержание комплекта оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.02 Менеджмент соответствует уровню знаний выпускников среднего специального учебного заведения.

Структура комплекта соответствует современным требованиям, необходимый объем знаний, умений и навыков студентов соответствует обязательному минимуму содержания среднего специального учебного заведения.

Паспорт комплекта оценочных средств содержательные связи общих и профессиональных компетенций с их компонентами (знаниями, умениями, элементами практического опыта) в контексте требований к результатам подготовки по программе учебной дисциплине ОП.02 Менеджмент.

Контрольно-оценочные материалы для экзамена, представленные в КОС предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины 38.02.07 Банковское дело

При помощи комплекта оценочных средств осуществляется контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций, определенных ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело

Объем комплекта оценочных средств соответствует учебному плану подготовки. По качеству комплект оценочных средств в целом обеспечивает объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями, дает возможность определить соответствие студентов конкретной квалификационной характеристики.

Таким образом, рецензируемый комплект оценочных средств содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры, обладает достаточной плотностью и законченностью.

Рецензент:

Ершов Е.М.



Ершов
(подпись)

Молошишин, ООО "Телус"

(должность, место работы)

Квалификация по диплому:

Молошишин

30.06.2022

1 Паспорт комплекта оценочных средств

1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.02 Менеджмент.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
Уметь использовать современные технологии менеджмента	- использование современных технологий в менеджменте	практические занятия	Экспертная оценка выполнения ПЗ, дифференцированный зачет
Уметь организовывать работу подчиненных	- организация планирования деятельности подчиненных на основании правил внутреннего распорядка	практические занятия, контрольная работа №1	Экспертная оценка выполнения ПЗ, рубежный контроль, дифференцированный зачет
Уметь мотивировать исполнителей на повышение производительности труда	- умение мотивировать сотрудников на максимально эффективное выполнение поставленных задач	практические занятия	Экспертная оценка выполнения ПЗ, дифференцированный зачет
Уметь обеспечивать условия для профессионального личностного совершенствования исполнителей	- проектирование рациональной переквалификации сотрудников; - анализ личных качеств сотрудника	практические занятия	Экспертная оценка выполнения ПЗ, дифференцированный зачет
Знать функции, виды и психологию менеджмента	- оперирование основными понятиями менеджмента на основании установленных дисциплинарных категорий	Устный опрос	Текущий контроль дифференцированный зачет
Знать основы организации работы коллектива исполнителей	Описание основных понятий командообразования в организации	Устный опрос	Текущий контроль дифференцированный зачет

Знать принципы делового общения в коллективе	- формулировка порядка проведения деловых переговоров - проведение деловых бесед и совещаний на основании требований предъявляемым к языку и стилю общения	Тестирование	Текущий контроль дифференцированный зачет
Знать информационные технологии в сфере управления производством	- формулирование основ информатизации деятельности персонала организации	Устный опрос	Текущий контроль дифференцированный зачет
Знать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	- оперирование основными терминами менеджмента; - формулирование основных технологий управления	Устный опрос	Текущий контроль дифференцированный зачет
Знать организацию руководства сотрудниками	- формулировка основных стилей управления - формулировка организации менеджмента	Устный опрос	Текущий контроль дифференцированный зачет
Дифференцированный зачет			

2. Комплект оценочных средств

2.1. Объект оценивания «Умение:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- презентовать бизнес-идею;
- определять источники финансирования

Практическое занятия

Тема: Составление сравнительной таблицы «Школы менеджмента»

1. Разработайте не менее десяти принципов (основных правил) менеджмента для конкретной или виртуальной организации, используя принципы Х. Эмерсона, А. Файоля, Г. Форда.

1) _____

2) _____

2. Заполните следующую таблицу, изложив в ней различные школы и направления в менеджменте в хронологической последовательности:

№ п/	Школа или направления	Годы возникнов	Основные представит	Основные	Основные

П	е в менеджмен те	ения	ели	достижения	недостатки
1	Школа научного менеджмен та	1885- 1920	Ф. Тейлор, Х. Эмерсон, Г. Форд и др.	1. Внедрение НОТ 2. Разработка принципов управления 3. Создание цехового управления 4. Возникновение института мастеров	Слабо учитывался человечес - кий фактор

Тесты

1. Менеджмент – это наука, изучающая:

- а) процедуры установления иерархических отношений в ходе формирования организаций;
- б) отношения, возникающие в процессе взаимодействия людей на рабочем месте;
- в) особенности функционирования организаций различных типов;
- г) совокупность методов, принципов, средств и форм управления с целью повышения эффективности производства.

2. Особенностью административной школы является:

- а) исследование наиболее эффективных методов проведения операций;
- б) стремление к построению «идеальной» бюрократической системы;
- в) организация взаимодействия внутри организации в соответствии с принципами АФайоля;
- г) построение организации в соответствии с принципом «единоначалия».

3. Какой из подходов не относится к известным школам в управлении?

- а) научное управление;

- б) новая экономическая политика;
- в) административное управление;
- г) человеческие отношения.

4. С точки зрения А. Файоля и «процессного подхода» управление является:

- а) деятельностью по обеспечению достижения организацией поставленных целей;
- б) процессом, состоящим из серии непрерывно взаимосвязанных действий;
- в) целеполагающей деятельностью в организации;
- г) набором, последовательно выполненных функций: планирование, организация, распоряжения, координация и контроль.

5. Какой прием существенно определяет успех ситуационного подхода к управлению?

- а) руководитель умеет правильно прогнозировать ситуацию;
- б) руководитель умеет предвидеть вероятные последствия принимаемых решений;
- в) руководитель владеет средствами профессионального управления;
- г) руководитель умеет увязывать конкретные приемы с конкретными ситуациями.

6. Выделите признак системного подхода к управлению:

- а) система контроля принятых решений;
- б) определенная последовательность целенаправленных действий людей;
- в) система проведения производственных совещаний для выработки совместных решений;
- г) система корректировки организационной структуры для выпуска конкурентоспособной продукции.

7. Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в:

- а) наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром;

- б) наличии взаимодействия с внешней средой;
- в) отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами;
- г) замкнутость элементов системы.

8. Как формулируется понятие «задача» применительно к менеджменту?

- а) работа, которая должна быть выполнена;
- б) работа, которую необходимо выполнить, используя мотивацию;
- в) предписанная работа, которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки;
- г) работа, которая должна быть выполнена в срок.

9. Отличительной чертой формальной организации является:

- а) сознательная координация действий 2 или более лиц;
- б) отсутствие единства в действиях ее членов;
- в) жесткое давление на членов организации;
- г) наличие должностных инструкций и предписаний.

10. Из перечисленных менеджеров:

1. Генеральный директор. 2. Руководители цехов, отделов. 3.

Бригадиры, руководители групп среднего звена управления относятся:

- а) 2,3;
- б) 2;
- в) 1,2,3;
- г) 1,2.

Тема: Определение потребности мотивации

1. Изучив предложенные ситуационные задачи, определите ошибки руководства при стимулировании сотрудников
2. Определите тип мотивированности сотрудников в каждой из ситуаций
3. Обсудить в группах используемые системы мотивирования в каждой из 4х ситуаций:

- выявите методы стимулирования, используемые на производстве в каждой ситуации и запишите их в таблицу (Таблица 1, 2 столбец);
 - определить ошибки руководства, допущенные при стимулировании сотрудников и запишите их в таблицу (Таблица 1, 3 столбец);
 - определите тип мотивированности сотрудников в каждой ситуации и запишите их в таблицу (Таблица 1, 4 столбец);
 - примите управленческое решение по изменению ситуации на предприятиях, которое повысит мотивацию сотрудников. Запишите его в таблицу (5 столбец).
4. Сформулируйте и запишите ниже под таблицей в столбик типичные ошибки, которые допускают руководители при стимулировании сотрудников.

Ситуационные задачи:

Ситуация 1. Компания занимается продажами. Имеет очень большой штат торговых представителей. А вот возможностей для карьерного роста очень мало и эта тема не особо обсуждается в компании. Признаю, что эти сотрудники зарабатывают хорошие деньги (если хорошо работают, конечно). Но вот парадокс: 60% из них не задерживаются там дольше, чем на год. Почему? Я опросила нескольких «звёздных» сотрудников, покинувших компанию. И получила один ответ: ты можешь быть супер-продавцом, или быть в числе отстающих. Кроме зарплаты не изменится ничего. И через год, и через два, и через пять ты будешь тем же самым торговым представителем, с тем же набором обязанностей, полномочий, ответственности

Ситуация 2. Одного сотрудника в компании повысили, теперь выполняет контролирующую функцию, от результатов его проверки зависит оценка работы всех остальных сотрудников (в том числе зарплата). В результате все кого проверяют, оказались в группе, а проверяющий лишний. Его не приглашают на общие мероприятия, с ним не обсуждают новости, т.к.

боятся сказать лишнее. Его игнорируют. В результате человек находится в постоянном стрессе.

Ситуация 3. В компании X общение между подчиненными и руководителем сводится к следующему: «Получи задание, выполняй, срок тебе два месяца. Сделал раньше? Получи другой проект! На выполнение два месяца». В течение двух месяцев команда уделяет семь недель соревнованиям по увлекательной компьютерной игре Counter Strike и две недели выполнению задания. Все проекты сдаются в срок. Всегда. Вопрос сотрудникам: за два месяца Вы можете выполнить несколько проектов, почему сдаете только один?.. Ответ: «На задание дают два месяца. Пробовали сдавать раньше – от них слова доброго не услышишь, никто не похвалит и руку не пожмёт. Только новой работой загрузят. Так зачем напрягаться?»

Ситуация 4. В компании X в течение двух месяцев не выплачивали премию. И никто с сотрудниками это не обсуждал. В это время компания должна была получить очень крупную сумму за один заказ, которая не только позволила бы выплатить все долги сотрудникам, но и продолжать успешно работать. Это тоже был Великий Секрет! В результате только в одном отделе уволились три сотрудника (50%), включая руководителя. Найти опытных специалистов в этой отрасли сложно, обучать новых до необходимой квалификации – долго.

Таблица 1- Анализ ситуационных задач

п/п	Методы стимулирования сотрудников, используемые на производстве	Описание ошибки, допущенной руководителем при мотивировании	Тип мотивированности сотрудников	Управленческое решение по изменению ситуации на предприятиях для повышения мотивации сотрудников
1	2	3	4	5
1.				

2.				
3.				
4.				

Тема: Правила и принципы построения организационных структур

Задание 1

1. Разработать и составить организационную структуру коммерческого банка ПАО «ВТБ».
2. Определить тип организационной структуры управления.
3. Определите уровни управления в данной организации.
4. Перечислите преимущества и недостатки данной структуры.

Задание 2

Разработать и составить организационную структуру управления акционерного общества, в котором имеются:

- общее собрание акционеров;
- Совет директоров;
- Генеральный директор;
- Директора: директор по коммерции; директор по общим вопросам; директор по экономике.
- Торговый отдел, главный товаровед;
- Служба главного инженера, Служба инженера по технике безопасности, Служба транспортного отдела, Служба начальника отдела снабжения.
- Планово-экономический отдел, Отдел организации торговли, Бухгалтерия,

Определить тип организационной структуры управления.

Перечислите преимущества и недостатки данной структуры

Задание 3

Разработать и составить организационную структуру фирмы «Стандарт», в которой имеются:

- Руководитель фирмы «Стандарт»;

- Отдел химических продуктов;
- Функциональное обеспечение проекта: производственные мощности, исследования и разработки, материально-техническое обеспечение, кадры, контроль и бух.учет.
- проекты: Проект «Продукт XXI», Проект «Здорово!», Проект «Эковзгляд»
- последовательность осуществления операций каждого проекта: производственная группа, группа конструкторов-технологов, группа снабжения, кадровая группа, бухгалтерская группа.

Определить тип организационной структуры управления.

Определите уровни управления в данной организации.

Тема: Влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы.

Задание: 1. Выявите факторы внешней среды, оказывающие влияние на ваше предприятие. Опишите их. Результаты оформите в виде таблицы.

Фактор	Состояние фактора	Тенденции изменения	Характер влияния на организацию	
			Положительный (возможности)	Отрицательный (угрозы)

2. Выявите факторы внутренней среды, оказывающие влияние на ваше предприятие. Опишите их. Результаты оформите в виде таблицы

Фактор	Состояние фактора	Тенденции изменения	Характер влияния на организацию	
			Положительный (сильные стороны)	Отрицательный (слабые стороны)

3. По выявленным факторам внешней и внутренней среды вашего предприятия проведите SWOT-анализ. Результаты оформите в виде таблицы

	Возможности (O)	Угрозы (T)
	1	1
	2	2
	3	3
Сильные стороны (S)	Поле SO	Поле ST
1.		
2.		
3.		
Слабые стороны (W)	Поле WO	Поле WT
1.		
2.		
3.		

Контрольная работа

Вопросы для контрольной работы теоретические

- 1 Понятие и сущность конфликта
- 2 Управление рисками
- 3 Структура конфликта
- 4 Виды рисков в управлении
- 5 Функции конфликта
- 6 Принятия решений в условиях риска
- 7 Особенности организационно-управленческого конфликта
- 8 Конфликт в сфере целеполагания
- 9 Типология управленческих конфликтов
- 10 Методы разрешения конфликта
- 11 Межличностные стили разрешения конфликтов
- 12 Схемы разрешения конфликтов

Вопросы для контрольной работы практические:

Задание 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 5

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задание 6

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 7

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задание 8

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 9

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задание 10

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задание 11

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 12

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

2.2 Объект оценивания

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;
- порядок выстраивания презентации;

- кредитные банковские продукты

Вопросы для проведения устного опроса (теоретические)

1. Основные параметры менеджмента?
2. Понятия «менеджер» и «менеджмент»?
3. Какие виды рынков существуют?
4. На каком из рынков легче сбывать свою продукцию и почему?
5. Какие виды рынков существуют?
6. На каком из рынков легче сбывать свою продукцию и почему?
7. Виды организационных структур?
8. Порядок выбора оптимальной организационной структуры?
9. Виды управленческих решений?
10. Требования к технологии принятия решений?
11. Опишите критерии идеального сотрудника?
12. Основные факторы, влияющие на управление персоналом?
13. Понятие ликвидность денежных средств?
14. Показатели ликвидности?
15. Основные виды оценки кредитоспособности клиентов?
16. Какие критерии кредитоспособности клиентов существуют?
17. Какие основные этапы подготовки к деловым переговорам существуют?
18. Что предполагает анализ деловых переговоров?
19. Этапы проведения совещания?
20. Порядок подготовки к совещанию?
21. Перечислите основные требования к проведению переговоров по телефону?
24. Опишите основные требования к подготовке деловых переговоров по телефону?
25. Перечислите основные виды конфликтов?
26. Опишите основные этапы разрешения конфликтной ситуации?

27. Перечислите порядок передачи полномочий?
28. Опишите основные виды штабных полномочий?
29. Перечислите основные виды руководства?
30. Опишите основные требования к руководящему составу?

3 Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

3.1 Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета

Вопросы теоретические:

- 1) Характеристика и сущность менеджмента
- 2) Менеджер и требования предъявляемые к нему
- 3) История менеджмента
- 4) Проектирование рациональной работы менеджера
- 5) Основные подходы к подбору персонала
- 6) Принятие управленческого решения
- 7) Планирование кадров
- 8) Конфликты, виды и порядок разрешения
- 9) Коммуникации в управлении
- 10) Модели управления персоналом
- 11) Сущность и формирование организационной структуры
- 12) Мотивы и мотивация трудовой деятельности
- 13) Преимущества и недостатки различных оргструктур
- 14) Основные стимулы и мотивационный процесс
- 15) Уровни и стили руководства
- 16) Контроллинг
- 17) Понятие и сущность лидерства
- 18) Деловая беседа
- 19) Управление персоналом на предприятии
- 20) Понятие и сущность лидерства
- 21) Эффективность управленческого труда

- 22) Виды контроля качества
- 23) Зарубежный опыт менеджмента
- 24) Делегирование полномочий
- 25) Муниципальный менеджмент
- 26) Психология менеджмента
- 27) Организация стратегического управления
- 28) Информационные технологии в управленческой деятельности
- 29) Виды лидеров
- 30) Виды контроллинга
- 31) Этапы подготовки к совещанию
- 32) Сущность и порядок составления бизнес-плана

Примерные задания для подготовки (практические):

Задание 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли

описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 4

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 5

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задание 6

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 7

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого

работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задание 8

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 9

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задание 10

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задание 11

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки

Задание 12

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Задание 13

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Задание 14

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 15

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 16

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 17

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 18

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задание 19

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 20

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задание 21

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 22

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задание 23

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задание 24

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник

отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 25

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Задание 26

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Задание 27

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задание 28

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 29

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Задание 30

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Задание 31

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Условия выполнения задания

- 1 Место (время) выполнения задания: аудитория
- 2 Максимальное время выполнения задания: 45минут
- 3 Пакет экзаменатора

Критерии оценивания:

№	Тип (вид) задания	Проверяемые знания и умения	Критерии оценки
1	Устные ответы	Знания особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности	Устные ответы на вопросы должны соответствовать материалам учебника «Менеджмент» для студентов учреждений среднего профессионального образования
2	Контрольная работа	Знание и умение обеспечивать условия для профессионально-личностного совершенствования исполнителей	Контрольная работа состоит из 3 заданий «5» - 3 правильных задания «4» - 3 правильных задания, при этом допущены две-три несущественные ошибки «3» - 2 правильных задания «2» - все задания выполнены неправильно
3	Дифференцированный зачет	Знание особенности менеджмента в области профессиональной деятельности»	Отметка «5»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен определенной логической последовательности, литературным языком. Ответ самостоятельный. Отметка «4»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Отметка «3»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный. Отметка «2»: при ответе обнаружено непонимание обучающимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые он не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.

Литература:

Основная литература

1. Панцуркина, Т. К. Основы менеджмента : учебное пособие для СПО / Т. К. Панцуркина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 133 с. — ISBN 978-5-4488-0808-1, 978-5-4497-0472-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/96023>
- 2 Богомолова, Е. В. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Е. В. Богомолова, И. А. Черникова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 97 с. — ISBN 978-5-88247-963-2, 978-5-4488-0762-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92831>
3. PR в сфере коммуникаций: учебник/ под ред. д-ра эконом.наук проф. И.М.Синяевой. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019

Дополнительная литература

- 1 Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент. – 15-е изд., стер. – М.; Издательский центр «Академия», 2014
- 1.Кондраков И.П., Кондраков И.И. Основы малого и среднего предпринимательства: Практическое пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013
2. Менеджмент: Учебно-практическое пособие/Игнатьева А.В., Максимцов М.М.-М.: Вузовский учебник; ИНФРА – М, 2013