**Тамбовское областное государственное автономное профессиональное**

**образовательное учреждение «Тамбовский бизнес-колледж»**

**Предметно-цикловая комиссия экономических и учетных дисциплин**

Утверждаю:

Директор ТОГАПОУ

«Тамбовский бизнес-колледж»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Астахова

Пр. 104/1 от 28.08.2017

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине**

**МЕНЕДЖМЕНТ**

среднее профессиональное образование

(программа подготовки специалистов среднего звена)

**10.02.05 «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем».**

Тамбов 2017

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

**Фонда оценочных средств по учебной дисциплине**

**ОП.11. МЕНЕДЖМЕНТ**

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП.11. «Менеджмент» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС 10.02.05 «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем», квалификация – техник по защите информации.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОП. 11. «Менеджмент» представляет собой комплект методических и контрольно-измерительных материалов, предназначенных для оценивания результатов изучения дисциплины и сформированности компетенций, а также решения задачи соответствия (или не соответствия) уровня подготовки обучающихся требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 10.02.05 «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем».

**Организация разработчик:**

Тамбовское областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Тамбовский бизнес-колледж»

**Разработчики:**

Рукина Елена Валерьевна, преподаватель ТОГАПОУ «Тамбовский бизнес-колледж»

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Менеджмент» рассмотрен и рекомендован на заседании ПЦК экономических и учетных дисциплин.

Протокол №1 от «28» августа 2017 г.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор ИЦ «НАШ ГОРОД»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Колесов

«28» августа 2017 г.

**АННОТАЦИЯ**

Фонд оценочных средств дисциплины «Менеджмент» относиться к Профессиональному циклу общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности образования 10.02.05 «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем», квалификация – техник по защите информации.

Фонд оценочных средств дисциплины «Менеджмент» может быть использованв профессиональной подготовке и в дополнительном профессиональном обучении (программы повышения квалификации и переподготовки) для лиц имеющих и (или) получающих среднее профессиональное образование.

**Основной целью** фонда оценочных средств по предмету «Менеджмент» является формирование у студентов практических навыков по основам теории и практики управления.

Задачи дисциплины:

* освоение студентами основных принципов, методов организации и управления предприятием,
* изучение основных функций управления,
* формирование навыков принятия управленческих решений.

**Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл программы подготовки специалистов среднего звена.

Основные дидактические единицы (темы):

Тема 1. Введение в менеджмент.

Тема 2. Эволюция управленческой мысли

Тема 3. Организация и управление

Тема 4. Среда организации

Тема 5. Связующие процессы в менеджменте

Тема 6. Функции управления

Тема 7. Групповая динамика, руководство и лидерство

Тема 8. Основы делового общения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

* оперировать основными понятиями и категориями менеджмента;
* планировать и организовывать работу подразделения;
* применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения;
* принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
* формулировать основные понятия в области управления,

**знать:**

* сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
* факторы внешней и внутренней среды организации;
* методы планирования и организации работы подразделения;
* особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
* виды и принципы менеджмента;
* виды управленческих решений и методы их принятия;
* процесс принятия и реализации управленческих решений;
* функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
* сущность и основные виды коммуникации, принципы делового общения;
* факторы, влияющие на коммуникации в коллективе;
* стили руководства и формы власти.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на достижение общеобразовательных, воспитательных и практических задач, на дальнейшее развитие личностных способностей и дальнейшего профессионального роста выпускника-будущего специалиста.

СОДЕРЖАНИЕ

[1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 6](#_Toc464499623)

[2. КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ 6](#_Toc464499624)

[3.ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ](#_Toc464499625) 8

[4.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА](#_Toc464499626) 9

[4.1 Задания для текущего контроля 9](#_Toc464499627)

[4.2 Критерии оценивания 25](#_Toc464499628)

[4.3 Вопросы и задания для аттестации 26](#_Toc464499629)

**1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

В результате освоения учебной дисциплины «Менеджмент» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС 10.02.05 «Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем», следующими умениями, которые формируют профессиональные компетенции:

и **общими компетенциями**:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

**2. Карта компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| Контролируемые компетенции (шифр компетенции) | Планируемые результаты обучения (знает, умеет, владеет, имеет навык) |
| ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Знать:** номенклатура информационных источников,  применяемых в профессиональной деятельности;  приемы структурирования информации;  формат оформления результатов поиска информации |
| **Уметь:** 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 |
| **Владеть:** практическим опытом поиска информации;  определения необходимых источников информации;  структурирования получаемой информации; выделения наиболее значимого в перечне информации; оценки практической значимости результатов поиска; оформления результатов поиска |
| ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развития | **Знать:** виды и типы проблем в профессиональной деятельности, обобщенных способы их разрешения; особенностей системы самоуправления личности; способов самоконтроля и коррекции |
| **Уметь:** выбирать критерии оценки своей производственной деятельности и объективно оценивать ее результаты; принимать обоснованные решения в рабочей ситуации и нести ответственность за результаты в пределах своей компетенции; выбирать оптимальный способ решения проблемы при наличии альтернативы |
| **Владеть:** практическим опытом анализа рабочей ситуации, оценки достигнутых результатов и внесения корректив в деятельность на их основе; осуществления контроля выполнения работ, исходя из целей и задач деятельности, определенных руководителем. |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | **Знать:** общие правила и нормы делового общения |
| **Уметь:** участвовать в коллективной работе на основе распределения обязанностей и ответственности за решение профессионально-трудовых задач, аргументировать и отстаивать собственную точку зрения в дискуссии; применять правила и нормы делового общения в различных производственных ситуациях |
| **Владеть:** практическим опытом организации эффективного взаимодействия с коллегами и руководством; распределения обязанностей и согласования позиций в совместной деятельности по решению профессионально-трудовых задач |
| ОК 5.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | **Знать:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| **Уметь:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Владеть:** практическим опытом грамотного изложения своих мыслей и оформления документов по профессиональной тематике на государственном языке |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую  позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | **Знать:** сущность гражданско - патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности |
| **Уметь:** описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| **Владеть:** пониманием значимость своей профессии (специальности) Демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей. |

**3.ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**

**3 Показатели оценивания планируемых результатов обучения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Семестр | Шкала оценивания | | | |
| 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 семестр | ОК 2,3,4 | ОК 2,3,4,5 | ОК 2,3,4,5, 6 | ОК 2,3,4,5, 6 |

**4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

**4.1. Задания для текущего контроля**

**Общие положения освоения учебной дисциплины по темам**

Оценка теоретического, практического курса учебной дисциплины ОП.11 «Менеджмент» осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: индивидуального и фронтального опроса, решения практических задач, тестирования.

**Задания для оценки освоения теоретического курса учебной дисциплины:**

В процессе домашней подготовки к семинарским занятиям по соответствующей теме студенты должны:

- изучить конспекты лекции, рекомендованные по соответствующей теме учебники, учебные пособия, а также по своему усмотрению выбрать дополнительную литературу;

- подготовить ответы на вопросы, сформулированные в задании; наиболее значимые вопросы коллективно обсуждаются на семинарском занятии.

**Задания для оценки освоения практического курса учебной дисциплины:**

Практические занятия призваны обеспечить получение студентами необходимых практических навыков данного курса.

Практическое занятие может включать рассмотрение вопросов темы семинарского занятия, заслушивания сообщений и докладов, подготовленных студентами и предложенных в плане семинарского занятия, а также разбор практических ситуаций, решение задач, тестирование.

В перечень контрольных вопросов и тестов включены вопросы, данные студенту для самостоятельного изучения.

Студент имеет право получить консультацию по любому вопросу при возникновении затруднений, при изучении теоретического материала или выполнении практической работы.

**Семинар по теме 1 «Введение в менеджмент»**

**Вопросы:**

1. В чем состоит сущность управления?
2. Что такое менеджмент?
3. Каково соотношение понятий "управление" и "менеджмент"?
4. Почему в менеджменте сочетаются наука и искусство?
5. Что такое субъект управления?

Подготовить доклад на тему: Тенденции развития современного менеджмента. Бенчмаркинг.

**Семинар по теме 2: «Этапы развития теории и практики менеджмента»**

**Вопросы:**

1. В чем состоит сущность системного подхода к управлению?
2. Что явилось причиной появления системного подхода в менеджменте?
3. Перечислите подходы к управлению и поясните их.
4. Каковы основные подходы и школы в развитии науки управления?
5. Какова роль школы научного управления в развитии теории и практики управления?
6. Кто из ученых внес наибольший вклад в развитие классической, или административной, школы в управлении?
7. Дайте общую характеристику школы человеческих отношений.
8. Охарактеризуйте школу поведенческих наук.
9. Представители какой научной школы ратовали за повышение заботы руководителей о подчиненных?
10. Исследования ученых какой школы базировались на использовании данных точных наук?
11. В чем заключается ситуационный подход к управлению?
12. Какова роль школы научного управления в развитии теории и практики управления?
13. В чем состоит сущность системного подхода к управлению?
14. В чем заключаются особенности процессного подхода к управлению?

Подготовить доклады: "Великие менеджеры прошлого столетия".

**Тест по теме 1 и 2.**

**1. С чем было связано возникновение практики управления?**

а) с появлением общения

б) с возникновением письменности

в) с разделением и кооперацией труда

г) с возникновением производства

д) с возникновением первобытнообщинного строя

**2. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?**

а) в XIX в.

б) в XVIII в.

в) на рубеже XIX и XX вв.

г) в середине XX в.

д) в средние века

**3. Чье учение стало основным теоретическим источником современных концепций менеджмента?**

а) А. Файоля

б) Ф. Тейлора

в) М. Фоллетт

г) Д. Гетти

**4. Какое государство является родиной менеджмента?**

а) Франция

б) США

в) Россия

г) Англия

д) Германия

**5. Представители какой научной школы в качестве основного объекта исследования имели эффективное использование человеческих ресурсов?**

а) классической или административной школы

б) школы научного управления

в) школы науки управления или количественный подход

г) школы поведенческих наук

д) школы человеческих отношений

**6. Представители какой научной школы впервые описали принцип управления — единоначалие?**

а) классической или административной школы

б) школы научного управления

в) школы науки управления или количественный подход

г) школы поведенческих наук

д) школы человеческих отношений

**7. Где преимущественно следует использовать понятие "менеджмент"?**

а) в естественных системах

б) в предпринимательских, корпоративных структурах

в) в социально-экономических системах

г) в иерархических структурах

д) во всех управленческих структурах

**8. Кто стоял у истоков школы научного управления?**

а) А. Файоль

б) Д. Гетти

в) М. Фоллетт

г) Ф. Тейлор

д) Э. Мейо

**9. Кто из ученых внес наибольший вклад в развитие класссической, или административной школы управления?**

а) А. Файоль

б) Д. Гетти

в) М. Фоллетт

г) Ф. Тейлор

д) Э. Мейо

**10. Что такое менеджмент?**

а) теория и практика управления

б) главный принцип управления

в) исключительно теория управления

г) исключительно практика управления

**11. Представители какой научной школы ратовали за повышение заботы руководителей о подчиненных?**

а) школы поведенческих наук

б) школы человеческих отношений

в) школы научного управления

г) административной школы

д) школы науки управления или количественный подход

**12. Исследования ученых какой школы базировались на использовании данных точных наук?**

а) школы человеческих отношений

б) школы научного управления

в) школы науки управления и количественный подход

г) классической или административной школы

д) школы поведенческих наук

**13. Сколько существует основных подходов в развитии управленческой науки?**

а) четыре

б) три

в) пять

г) шесть

д) два

**14. Каково соотношение понятий "управление" и "менеджмент"?**

а) понятие "менеджмент" шире

б) понятие "управление" шире

в) понятие "менеджмент" значительно шире

г) эти понятия — синонимы

**15. Какие подсистемы можно выделить в системе управления организацией?**

а) формальную и неформальную

б) административную и производственную

в) нормативную и маркетинговую

г) структурно-информационную, информационно-поведенческую и саморазвития

**16. На чем основываются экономические методы управления?**

а) на материальных интересах объектов управления

б) на воздействии на социальные условия работающих

в) на законодательных и нормативных актах

г) на хозяйственном расчете

**17. Что такое принципы управления?**

а) основные методы управления

б) закономерности управления

в) основные правила управления

г) основные функции управления

**18. Что такое управление?**

а) специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления

б) воздействие субъекта на объект управления

в) подчинение объекта субъекту управления

**19. Каковы общие методы управления?**

а) административные, экономические и социально-психологические

б) воспроизводственные и маркетинговые

в) сетевые и балансовые

г) законодательные и нормативные

**20. Что включает в себя система управления в элементарном виде?**

а) принципы, методы и функции управления

б) совокупность органов управления

в) субъект, объект управления и связи

г) совокупность объектов управления

**21. Что такое субъект управления?**

а) орган, осуществляющий управленческие воздействия

б) любой орган в системе управления

в) орган, воспринимающий управленческие воздействия  
человека

**22. На чем основываются социально-психологические методы управления?**

а) на материальном интересе работников

б) на законодательных и нормативных актах

в) на морально-психологическом климате

г) на воздействии на сознание и социальные условия

**23. Что такое методы управления?**

а) закономерности управления

б) основные правила управления

в) управленческие законы

г) способы воздействия субъекта на объект

д) методы работы менеджеров

**24. На чем основываются административные методы управления?**

а) на законодательных и нормативных актах

б) на экономических интересах объектов управления

в) на воздействии на социально-бытовые условия работающих

г) на штрафных санкциях

**25. Кто впервые ввел понятие "принципы менеджмента"?**

а) А. Файоль

б) Ф. Тейлор

в) М. Фоллетт

г) А. Маслоу

д) П. Гетти

**Тема 3. «Организация и управление»**

**Вопросы к семинару: «Портрет современного менеджера»**

1. Охарактеризуйте понятия «группа» и «организация». В чем их сходства и различия?
2. Каковы основные составляющие любой организации?
3. Что лежит в основе функционирования организации?
4. Какие существуют виды разделения труда в организации?
5. В чем состоит сущность горизонтального разделения труда?
6. Какова роль вертикального разделения труда в функционировании организации?
7. Раскройте содержание управленческого труда.

Подготовить доклады на тему: «Портрет современного менеджера», Самоменеджмент. Управленческие роли по Г. Минцбергу.

**ЗАДАНИЕ 1.** Заполните схему, указав в ней уровни менеджмента и характер труда менеджеров каждого уровня.

**Уровни менеджмента Характер труда**

**Тема 4 Среда организации**

**Вопросы:**

1. Каковы основные факторы внешней среды современной организации?
2. В чем отличие среды прямого и косвенного воздействия?
3. Какова роль конкурентов во внешней среде организации?
4. Что такое контактные аудитории?
5. Каковы основные факторы внутренней среды современной организации?
6. Какие классификации технологий вы знаете?
7. К какой группе факторов следует отнести технологии?
8. Проанализируйте основные организационные структуры.

Подготовить доклады по различным типам управленческих структур.

**ЗАДАНИЕ 1** *.* Решите кроссворд

***Вопросы:*** *По горизонтали:*

2. Фактор среды прямого воздействия на организацию, объединение людей, связанных одной профессией

4. Формируется человеком относительно результатов своего поведения на основе прошлого опыта и оценки текущей ситуации

6. Интеллектуальное осознание стимулов, получаемых от ощущений

8. Элемент внешней среды организации, способ преобразования материала, сырья, информации в искомый продукт.

*По вертикали:*

1. Элемент среды косвенного воздействия на организацию, поступательное движение, улучшение в процессе развития

3. Центральный фактор в любой модели управления

5. Характеристика внешней среды организации, отражающая число и разнообразие факторов, влияющих на организацию

7. Ученый, определивший технологию как сочетание навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и знаний, необходимых для преобразования материалов, информации или людей

9. Ученый, определивший технологию как средство преобразования сырья в искомые продукты или услуги

10. Элемент внешней среды организации, обеспечивающий ее ресурсами извне

11. Фактор, формирующий необъективное восприятие окружающей среды и влияющий на поведение людей

* 1. Дайте определение организационной структуре организации.

13. Какой основной недостаток характерен для линейно-функциональных организационных структур управления организациями?

14. В чем состоит основное отличие линейно-штабной организационной структуры управления организацией от линейно-функциональной?

1. Какие существуют типы дивизиональных оргструктур?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 4 |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

***Ответы***

*По горизонтали:* 2. профсоюзы; 4. ожидание; 6. восприятие; 8. технология.

*По вертикали:* 1. прогресс; 3. люди; 5. сложность;7. Дейвис; 9. Перроу; 10. поставщики; 11. отношения.

**ЗАДАНИЕ 2.** Изучив рекомендуемую литературу, укажите факторы и переменные внешней среды современной организации (на примере хорошо известной Вам организации).

**ЗАДАНИЕ 3***.* На рисунках 1 и 2 представлено два варианта организационной структуры управления предприятием торговли, дирекция которого находится в городе Тамбове. Определить типы данных оргструктур. Сравнить и оценить приведенные организационные структуры, указать их преимущества и недостатки.

****

**Рис 1. Организационная структура управления предприятием (вариант 1)**

****

**Рис 2. Организационная структура управления предприятием (вариант 2)**

**Тесты по теме 3 и 4**

**Согласитесь или не согласитесь с утверждениями:**

1. Два человека – это группа.

Да

Нет

1. Любая организация должна иметь только одну цель, общую для всех.

Да

Нет

1. Чтобы считаться организацией, группа должна сознательно вести совместную деятельность.

Да

Нет

1. Любая организация зависит от внешней среды как в отношении поставщиков, так и в отношении потребителей.

Да

Нет

1. Вертикальное разделение труда – это разделение всего объема работы на составляющие компоненты.

Да

Нет

1. Управленческий труд делится только вертикально.

Да

Нет

1. Примером горизонтального разделения труда является конвейер.

Да

Нет

1. Формальная организация – это объединение людей на эмоциональной основе.

Да

Нет

1. Основной целью коммерческой организации является извлечение прибыли.

Да

Нет

1. Некоммерческие организации распределяют полученную прибыль между членами организации.

Да

Нет

1. Предприятие – это формальная коммерческая сложная организация.

Да

Нет

1. Цели организации могут меняться.

Да

Нет

1. Задача предписывается конкретному лицу, а не его должности.

Да

Нет

1. Технологии – средство преобразования ресурсов в конечные товары и услуги.

Да

Нет

1. Микросреда – это среда прямого воздействия на организацию.

Да

Нет

1. Макросреда как часть внешней среды для управления отдельной организации значения не имеет.

Да

Нет

**Время выполнения** – 10 мин.

**Ключ**:

1. да
2. нет
3. да
4. да
5. нет
6. нет
7. да
8. нет
9. да
10. нет
11. да
12. да
13. нет
14. да
15. да
16. нет

**Тема 5 Связующие процессы.**

**Вопросы:**

1. В чем состоит различие "информации" и "коммуникации" в управлении?
2. Обозначьте основные понятия и виды коммуникаций
3. Какую информацию называют невербальной?
4. Каково содержание коммуникационного процесса в управлении?
5. Каковы способы преодоления барьеров коммуникационного процесса?
6. Каковы основные стадии и этапы принятия и реализации управленческих решений?
7. В чем состоит сущность управленческого решения?
8. Каковы показатели качества управленческих решений?
9. Каким образом классифицируется управленческая информация?

Подготовить доклад: «Невербальные коммуникации в деловой среде». Модель Шеннона-Уивера. Модель Ласуэлла. Модель Трама. Сетевой анализ коммуникаций. Поддерживающая и инновационная коммуникации в менеджменте. Метод «мозгового штурма». Метод «Дельфи». «Дерево целей».

**ЗАДАНИЕ 1 (***практическая работа***) Решите кроссворд**

***Вопросы:***

*По горизонтали:*

3. Лицо, собирающее и передающее информацию

4. Информация, закодированная с помощью символов

6. Перевод символов отправителя в мысли получателя

8. На языке теории передачи информации — это то, что искажает смысл

9. Вид коммуникации, который подразумевает переход от одного уровня к другому внутри организации

*По вертикали:*

1. Процесс обмена информацией

2. Средство передачи информации

5. Лицо, которому предназначена информация

7. Преобразование сообщения в символы с помощью слов, интонаций, жестов

***Ответы:***

*По горизонтали:*

3. отправитель; 4. сообщение; 6. декодирование; 8. шум; 9.вертикальная.

*По вертикали:*

1. коммуникация; 2. канал; 5. получатель; 7. кодирование.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 8 |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Тема 6 Функции управления.**

Вопросы

1. Что такое функция управления?
2. Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех остальных?
3. Какие функции управления называют общими?
4. Каково содержание функции планирования?
5. Какой процесс является исходным в стратегическом управлении организацией?
6. Каковы этапы стратегического планирования деятельности организации?
7. В чем сущность стратегического планирования в организации?
8. Охарактеризуйте содержание функции организации.
9. Каковы основные содержательные теории мотивации?
10. Какова роль координации в процессе управления?
11. Назовите первую функцию процесса управления.
12. Каковы основные процессуальные теории мотивации?
13. Какова высшая потребность в пирамиде потребностей А. Маслоу?
14. Каково содержание функции мотивации?
15. Каковы значения контроля в управленческой деятельности?
16. Каково содержание функции контроля?

**Тесты по теме 6**

**1. Какие методы управления получили у нас в последние годы наибольшее развитие?**

а) административные

б) экономические

в) социально-психологические

г) балансовые

д) сетевые

**2. Что такое процесс управления?**

а) последовательная деятельность менеджера

б) совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций

в) совокупность принципов и методов управления

**3. Что такое функция управления?**

а) управленческая деятельность

б) обособленный вид управленческой деятельности

в) должностная обязанность менеджера

**4. Каковы основные содержательные теории мотивации?**

а) А. Маслоу, Ф. Герцберга, Д. Мак Клелланда

б) ожидания, справедливости, Портера-Лоурера

в) постановки целей, партисипативного управления

**5. Какова роль координации в процессе управления?**

а) формировать структуру организации

б) распределять полномочия между органами

в) обеспечивать взаимодействие и согласованность звеньев

г) обеспечивать связь между подразделениями

**6. Какой этап является первым в процессе принятия и реализации управленческих решений?**

а) определение критериев решения проблемы

б) формулирование проблемы

в) признание проблемы

г) оценка альтернатив

д) разработка альтернатив

**7. Назовите первую функцию процесса управления?**

а) мотивация

б) организация

в) планирование

г) контроль

д) координация

**8. Каковы основные процессуальные теории мотивации?**

а) Д. Мак Клелланда

б) ожидания, справедливости, Портера-Лоурера

в) А. Маслоу, Ф. Герцберга

**9. Какова высшая потребность в пирамиде потребностей А. Маслоу?**

а) признания и самоутверждения

б) физиологические потребности

в) безопасности и защищенности

г) самовыражения

д) принадлежности и причастности

**10. Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех остальных?**

а) планирование

б) организация

в) координация

г) мотивация

д) контроль

**11. Какие функции управления называют общими?**

а) производство, маркетинг, финансы

б) планирование, организация, мотивация, контроль, координация

в) предпринимательство, производство, инновации, информация

**12. Каковы основные условия рациональной организации управленческих процессов?**

а) пропорциональность, непрерывность, параллельность

б) планирование, организация, контроль

в) научная организация труда и управления

г) распределение ответственности, полномочий

**13. Каковы основные составляющие любой организации?**

а) внутренняя и внешняя среда

б) оргструктура и кадры

в) люди, задачи, управление

г) организационная культура и ресурсы

**14. К чему следует отнести организационную культуру?**

а) к факторам внутренней среды организации

б) к факторам непосредственного окружения организации

в) к факторам общего внешнего окружения организации

**15 Какой процесс является исходным в стратегическом управлении организацией?**

а) определение миссии

б) определение целей

в) анализ среды

г) выбор стратегии

**Тема 7. Групповая динамика, руководство и лидерство.**

**Вопросы:**

1. Что такое власть?
2. На чем основана законная власть?
3. Дайте определение понятию "власть".
4. Какие существуют виды участия работников в управлении?
5. В чем состоит различие "влияния" и "власти" руководителя?
6. Какие существуют формы влияния менеджеров на подчиненных?
7. На какой ступени развития неформальный коллектив организационно сплачивается для борьбы с внешней опасностью?
8. Использование какой формы власти является наиболее затратным?
9. При эффективном управлении задачи, ответственность и полномочия тесно связаны друг с другом. Что произойдет, если один из этих элементов будет исключен или изменен?
10. В чем заключается разница между властью и полномочиями?
11. Каковы проблемы делегирования полномочий в системах управления?
12. Какой тип власти не предусматривает выборности руководителей и самоуправления?
13. Что такое харизма?
14. Опишите основные факторы неудач в лидерстве.

**Тест**

1. Какие коллективы называются формальными?

а) образовавшиеся на любом предприятии

б) образовавшиеся стихийно

в) созданные руководством

г) созданные на основе симпатии работников

2. Что такое власть?

а) возможность влиять на других

б) специфическое воздействие на подчиненных

в) совокупность способов воздействия на подчиненных

г) любое влияние на людей

3. На чем основана законная власть?

а) на вознаграждении

б) на вере в права руководителя

в) на положительном примере

г) на принуждении

д) на вере в знания руководителя

4. Какие существуют формы влияния менеджеров на подчиненных?

а) убеждение, участие

б) формальное, неформальное

в) экспертное, законное

г) системное, ситуационное

5. С помощью чего можно определить микроклимат в трудовом коллективе?

а) хронометража

б) социограммы и социоматрицы

в) фотографии

г) самофотографии

д) самонаблюдений

**ЗАДАНИЕ** 1. Перечислите известные Вам различия между руководителем и лидером.

|  |  |
| --- | --- |
| **Руководитель** | **Лидер** |
|  |  |
|  |  |
| … |  |

Назовите основные профессиональные требования, которые предъявляются к руководителю сегодня?

**ЗАДАНИЕ 2.** В теории менеджмента выделяют три основных стиля управления: авторитарный, демократический, либеральный.

По рекомендованной литературе изучите характеристики этих стилей и заполните таблицу по образцу.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Авторитарный** | **Демократический** | **Либеральный** |
| Способ принятия решения | ***Единоличный*** | ***На основе консультаций с вышестоящим руководством или с учётом мнения групп*** | ***На основе указаний*** |
| Способ доведения решения до исполнения |  |  |  |
| Распределение ответственности |  |  |  |
| Отношение к инициативе подчиненных |  |  |  |
| Причины подбора кадров |  |  |  |
| Отношение к знаниям |  |  |  |
| Отношение к общению |  |  |  |
| Отношение к подчинённым |  |  |  |
| Отношение к дисциплине |  |  |  |
| Отношение к стимулированию |  |  |  |

**Тема 8. Основы делового общения**

1. Перечислите основные принципы делового общения?
2. Опишите понятие и виды конфликтов?
3. Каковы источники возникновения конфликтов?
4. Какой из межличностных методов разрешения конфликтов можно считать наиболее эффективным?
5. Какой метод разрешения конфликтов предусматривает принятие точки зрения другой стороны?
6. Какой метод разрешения конфликтов требует использования власти, подавления инициативы подчиненных?
7. Как называют конфликт, при котором два руководителя предъявляют к работнику противоречивые требования?

Подготовит сообщения по темам: Стандарты установления контакта с клиентами и руководством. Имидж делового человека. Этикет делового общения. Формальное деловое общение: правила ведения переговоров; совещания, дискуссии, публичное выступление, презентация. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед. Этикет делового разговора по телефону. Правила поведения в виртуальном мире. Способы управления конфликтами. Стресс: природа и причины. Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.

**Тест по теме 8.**

1. Какие конфликты называются дисфункциональными?

а) между функциональными подразделениями

б) нарушающие выполнение функций

в) мешающие решению проблемы

г) снижающие групповое сотрудничество

2. Какой из межличностных методов разрешения конфликтов можно считать наиболее эффективным?

а) метод компромисса

б) метод принуждения

в) метод уклонения

г) метод решения проблемы

д) метод сглаживания

3. На какой ступени развития неформальный коллектив организационно сплачивается для борьбы с внешней опасностью?

а) на первой

б) на третьей

в) на пятой

г) на четвертой

д) на второй

4. Использование какой формы власти является наиболее затратным?

а) основанной на принуждении

б) законной власти

в) экспертной власти

г) власти примера

д) основанной на вознаграждении

5. Для какой формы власти весьма нежелательны ошибочные решения менеджера?

а) для власти примера

б) для власти, основанной на принуждении

в) для власти, основанной на вознаграждении

г) для экспертной власти

д) для законной власти

6. Что такое харизма?

а) власть примера

б) экспертная власть

в) законная власть

г) власть, основанная на вознаграждении

д) власть, основанная на принуждении

7. Какая власть наименее гуманна?

а) власть примера

б) основанная на принуждении

в) основанная на вознаграждении

г) законная власть

д) экспертная власть

8. Что такое убеждение исполнителя?

а) воздействие на исполнителя

б) передача точки зрения

в) беседа с подчиненным

9. Какой метод разрешения конфликтов предусматривает принятие точки зрения другой стороны?

а) метод принуждения

б) метод компромисса

в) метод сглаживания

г) метод уклонения

д) метод решения проблемы

10. Какой метод разрешения конфликтов требует использование власти, подавления инициативы подчиненных?

а) метод сглаживания

б) метод компромисса

в) метод принуждения

г) метод уклонения

д) метод решения проблемы

11. Как называют конфликт, при котором два руководителя предъявляют к одному работнику противоречивые требования?

а) внутриличностным

б) межличностным

в) между личностью и группой

**ЗАДАНИЕ.**

Представьте, что Вы получили отрицательный отзыв руководителя на выполненное задание. Это положило начало межличностному конфликту между Вами и руководителем.

Опишите данный конфликт, используя предложенную таблицу.

**Описание конфликта**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термины** | **Краткое объяснение** |
| Источники или причины конфликта | *Причин данного конфликта может быть несколько. Например, Вам не хватило профессионализма для того, чтобы выполнить задание так, как требовал руководитель* |
| Тип конфликта |  |
| Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта с Вашей стороны |  |
| Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны руководителя (Ваше мнение) |  |

* 1. **Критерии оценки**

**Текущий и промежуточный контроль**

*Устные доклады:*

* оценка «отлично» выставляется студенту, если тема раскрыта в достаточной мере, отражены ключевые определения по теме, сделаны выводы, недочетов нет.
* оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема раскрыта в достаточной мере, отражены не все ключевые определения по теме, сделаны выводы.
* оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если тема раскрыта не в полной мере, отражены не все ключевые определения по теме, выводы недостаточно глубокие.
* оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема раскрыта не в полной мере, не отражены ключевые определения по теме, выводы не сделаны.

*Тестовые задания:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Процент выполнения** | **Оценка** |
| 90 – 100 % | отлично |
| 70 – 80 % | хорошо |
| 50- 60 % | удовлетворительно |
| 0 – 40 % | неудовлетворительно |

**4.3. Материалы для промежуточной аттестации студентов**

**Вопросы к зачету по дисциплине «Менеджмент»**

1. Понятие и содержание менеджмента.
2. Научное управление.
3. Административная школа.
4. Школа "человеческих отношений", поведенческие науки.
5. Школа науки управления.
6. Подходы в управлении: процессный, системный, ситуативный.
7. Содержание управленческого труда.
8. Иерархия управления.
9. Сущность и структура организации.
10. Внутренняя среда организации, ее элементы.
11. Внешняя среда организации, ее элементы.
12. Общие функции менеджмента.
13. Стратегическое планирование: назначение и этапы.
14. Миссия и цели организации.
15. Планирование на предприятие.
16. Значение и содержание функции контроля.
17. Коммуникации и эффективность управления. Типы коммуникаций.
18. Управленческое решение, типы управленческих решений.
19. Рациональное разрешение проблем.
20. Делегирование полномочий и ответственности.
21. Содержательные теории мотивации (Маслоу, Мак-Клелланд, Герцберг).
22. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания, теория справедливости, модель Портера-Лоулера.
23. Практика использования теорий мотивации.
24. Руководитель и лидер.
25. Власть и влияние.
26. Стили руководства и эффективность управления.
27. Конфликты: понятие, виды.
28. Разрешение конфликтных ситуаций.
29. Основные правила делового общения.