

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 28.02.2024 14:38:08

Уникальный программный идентификатор:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee223ea27559d45aa8c272df0610c6c81

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Костромская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра «Менеджмент и право»

Утверждаю:

Декан экономического факультета

_____ / Середа Н.А. /

«14» июня 2023 года

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине «Менеджмент»**

Караваяево 2023

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний, умений и уровня приобретенных компетенций студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» по дисциплине «Менеджмент»

Разработчик:
Заведующий кафедрой менеджмента и права,
Котлярова Л.Д.

Утвержден на заседании кафедры «Менеджмент и право»,
протокол №9 от 29.04.2023 г.

Заведующий кафедрой менеджмента и права,
Котлярова Л.Д.

Согласовано:
Председатель методической комиссии экономического факультета

Королева Е.В. _____
Протокол №3 07.06.2023

**Паспорт
фонда оценочных средств**

направление подготовки: 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата),
профиль подготовки «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Дисциплина: Менеджмент

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции (или их части)	Наименование оценочных средств		
			Тесты, кол-во заданий	Другие оценочные средства	
				вид	кол-во заданий
1	Основы менеджмента. Модели менеджмента	ОК – 5 ПК-5, ПК-7	-	Опрос Контрольная работа Реферат	16
2	Научные подходы к менеджменту	ОК – 5 ПК-5, ПК-7	20	Опрос Реферат	12
3	Организация как основа менеджмента	ОК-4, 5 ОПК-2 ПК-4	-	Контрольная работа	9
4	Основные функции менеджмента	ОК-4, 5 ОПК-2 ПК-5,7	-	Опрос Контрольная работа	18
5	Мотивация деятельности в менеджменте	ОК – 3,4, 7 ОПК - 4 ПК – 4,5	8	Опрос	4
6	Организация как функция менеджмента	ОК – 4,7, ОПК-2 ПК-4,5	-	ИДЗ	1
7	Стили руководства	ОК – 4,5 ПК-5,7	-	Опрос	2
8	Процесс принятия решений	ОК – 3,4,7 ОПК – 2,4 ПК – 4,5	22	Опрос Реферат	21
9	Управление конфликтами и стрессами в организации	ОК – 3,4, 5,7, ОПК-2, ПК-4	45	-	5
10	Руководство: власть и личное влияние	ОК – 3,4,7 ОПК-2 ПК-4,7	-	Реферат	18
11	Деловое общение	ОК – 5,7 ОПК – 2 ПК – 5,7	44	Реферат	21
Всего:			139		127

Методика проведения контроля по проверке базовых знаний по дисциплине «Менеджмент»

Тема 1 «Основы менеджмента. Модели менеджмента»

Контролируемые компетенции (или их части):

-способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5);

-способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7).

Типовые задания

Вопросы для опроса:

1. Менеджмент в системе понятий рыночной экономики. Цели и задачи современного менеджмента.
2. Виды менеджмента.
3. Менеджеры в системе управления. Модель антикризисного управляющего.
4. Зарубежные модели управления.
5. Особенности развития и характерные черты российского менеджмента на современном этапе. Принципы управления для современных деловых российских организаций.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который правильно умеет осуществлять сбор, анализ и обработку данных, логически и стройно излагает учебный материал, успешно применяет теоретические знания к решению профессиональных задач.

4 балла - выставляется студенту, который: по существу отвечает на поставленные профессиональные задания, с небольшими погрешностями осуществляет сбор, анализ, обработку данных и приводит не точные формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных профессиональных задач.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Контрольная работа

Вариант 1

1. Дайте определения понятия «менеджмент»

2. Перечислите качества присущие эффективному менеджеру
3. Какие решения принимаются на каждом из трех уровней менеджмента
4. В чем различие между менеджером и предпринимателем
5. В чем суть американского менеджмента

Вариант 2

1. Менеджмент = искусство + опыт + обучение. Как Вы понимаете эту формулу
2. Характеристика ролей по Г. Минцбергу
3. Уровни менеджмента и их характеристика
4. Перечислите основные функциональные виды менеджмента
5. Что общего между японской и американской моделями управления

Вариант 3

1. Каковы различия в понятиях «управление» и «менеджмент»
2. Цели и задачи менеджмента
3. Какие функции выполняет менеджер в организации
4. Принципы управления для современных деловых российских организаций
5. Какие черты американской и японской моделей менеджмента используются, на Ваш взгляд, в практике российского менеджмента

Тематика рефератов

1. Японская модель менеджмента
2. Американская модель менеджмента
3. Формирование российской модели управления
4. Виды менеджмента и их характеристика
5. Особенности развития и характерные черты российского менеджмента на современном этапе.
6. Принципы управления для современных деловых российских организаций.
7. Модель антикризисного управления.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, если правильно организован процесс написания, защиты реферата в установленный срок: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла - выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично,

отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Тема 2 «Научные подходы к менеджменту»

Контролируемые компетенции (или их части):

-способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5);

-способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7).

Типовые задания

Вопросы для опроса

1. Эволюция управленческой мысли.
2. Основные подходы к менеджменту.
3. Современные концепции менеджмента

Тематика рефератов

1. Школа научного управления как этап в развитии менеджмента
2. Особенности классической (административной) школы управления
3. Школа человеческих отношений и поведенческих наук
4. Хотгорнские эксперименты
5. Процессный подход к менеджменту
6. Системный подход к организации
7. Ситуационный подход к менеджменту
8. Школа количественных методов
9. Роль российских ученых в разработке научных концепций менеджмента

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, если правильно организован процесс написания, защиты реферата в установленный срок: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Студент владеет основными методами, способами получения и переработки информации.

4 балла - выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются

неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

Школа научного управления получила развитие в ...

Англии

Японии

России

+США

Китае

Фредерик Тейлор возглавлял:

административную школу

+школу научного управления

математическую школу

школу человеческих отношений

К какой школе принадлежат 14 принципов, которые определял А. Фойоль?

+административная школа

школа научного управления

школа человеческих отношений

нет правильного варианта ответа

К основным принципам управления по А. Файолю относятся (-сятся)...

жесткое руководство

приоритет интересов руководства

+делегирование полномочий

+разделение труда

Как исторически развивался менеджмент:

+по мере развития социально-экономической среды

революционным путем

эволюционным путем

нет правильного варианта ответа

Какие из указанных принципов не являются наиболее значимыми для современных организаций:

+иерархия управления

ответственность перед потребителями продукции (услуг)

лояльность и доверие к работникам организации

непосредственное участие менеджеров в работе групп

Основные принципы управления впервые были сформулированы ...

+Ф.У. Тейлором

А. Файолем

А. Маслоу

М. Вебером

Производственный процесс является объектом изучения школы ...
классической

+научного управления

психологии и человеческих отношений

все ответы неверны

Хотторнские эксперименты проводил ...

Ф. Тейлор

Р. Оуэн

+Э. Мэйо

А.А. Богданов

Впервые менеджмент был определен как обеспечение выполнения работы с помощью других лиц:

Э. Мэйо

М. Фоллет

А. Файоля

Ф. Тейлора

К элементам, рассматривающим организацию как систему с точки зрения управленческого аспекта, относятся такие блоки как «вход», «обработка данных», «выход», а также...

«организационные структуры управления»

+ «обратная связь»

«контроль»

«функции управления»

Какой из указанных ниже ученых является основателем школы научного управления:

Э. Мэйо

+Ф.Тейлор

А. Файоль

М. Вебер

Какая школа управления впервые стала официально учитывать человеческий фактор:

классическая школа управления

школа научного управления

+ школа человеческих отношений

школа человеческих резервов

В истории менеджмента какой школы не существует:

классической

+адаптивной

школы человеческих отношений

школы научного управления

Эффект Хотторна берет свое начало из эксперимента:

Ф.Тейлора

Г. Герцберга

+Э. Мэйо

А. Файоль

В административной функции А. Файоль выделял пять ее основных элементов:

+предвидение, планирование, организация, координация, контроль
предвидение, планирование, мотивация, организация, контроль
предвидение, организация, мотивация, координирование, контроль
предвидение, организация, мотивация, координирование, контроль

Установление расценок должно основываться на точном знании, а не на догадках. Это утверждение принадлежит:

А. Файолю

+ Ф.Тейлору

Э. Мэйо

А. Маслоу

Главная идея ситуационного подхода в управлении заключается в том, что:

разделение труда необходимо осуществлять по функциональному принципу
управление необходимо рассматривать как непрерывный процесс

+ управленческое поведение должно быть разным в различных ситуациях
необходимо соблюдать подчинение индивидуальных интересов общим

Сущность системного подхода в управлении заключается в том, что:

управление необходимо рассматривать как непрерывный процесс

управленческое поведение должно быть разным в различных ситуациях

необходимо соблюдать подчинение индивидуальных интересов общим

+организация рассматривается как открытая система, в которой все ее части взаимосвязаны и изменение одной из них оказывает влияние на все остальные

Что из перечисленного ниже не относится к научным школам управления:

классическая (административная) школа управления

школа научного управления

школа человеческих отношений

+школа А. Маслоу

Когда управление было признано наукой и самостоятельной областью исследования:

в конце XV в.

в конце XVII – начале XVIII в.

+в конце XIX – начале XX в.

в середине XX в.

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который правильно выполняет 9-10 тестовых заданий, умеет осуществлять сбор, анализ данных, необходимых для

решений профессиональных задач; способен проанализировать отечественные и зарубежные источники.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 3 «Организация как основа менеджмента»

Контролируемые компетенции (или их части):

-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

-способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

- осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

- на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные данные (ПК-4).

Типовые задания

Контрольная работа

Вариант 1

1. Организация как объект менеджмента.
2. Классификация организаций. Перечислите новые организационные формы.
3. Требования, предъявляемые к целям в менеджменте.
4. Перечислите факторы внешней среды организации и дайте их краткую характеристику.
5. За счет внедрения новой, более прогрессивной технологии трудоёмкость изготовления единицы продукции снизилась на 20%. Как это изменение повлияет на другие внутренние переменные: цель, задачи, структуру, численность персонала? Изменение каких переменных можно оценить количественно при имеющихся исходных данных.

Вариант 2

1. Перечислите основные признаки организации.
2. Дайте характеристику формальным организациям.
3. Характеристика внешней среды организации и ее значение для бизнеса.
4. Основные стадии жизненного цикла организации.
5. Поставщики изменили цены на материалы, повысив их на 30%. Как изменение этой внешней переменной скажется на конечных результатах деятельности предприятия-потребителя и его внутренних переменных? Какие пути стабилизации деятельности, из приведенных ниже, Вы можете выбрать:
1) сменить поставщиков

- 2) сократить нормы расхода материалов
- 3) заменить материалы
- 4) изменить технологию. Обоснуйте свой выбор.

Вариант 3

1. По каким признакам классифицируются организации. Приведите примеры.
2. Характеристика факторов внутренней среды организации.
3. Классификация целей.
4. Перечислите причины создания неформальных организаций.
5. Среди факторов внешней среды выберите те, которые влияют на производительность труда:
 - стоимость источников энергии
 - инфляция
 - налоговая политика
 - социальные факторы
 - изменение форм собственности
 - международные связи потребителей продукции. Мотивируйте свой ответ.

Критерии оценки:

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл - в случае, если студент исчерпывающе и логически стройно раскрывает основные понятия и содержание вопроса, в том числе и на основе полного сбора и анализа данных
Максимальное количество баллов – 5, минимальное – 3.

Тема 4 «Основные функции менеджмента»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);
- способностью анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5);
- способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7).

Типовые задания

Вопросы для опроса:

1. Цикл менеджмента.

2. Сущность и виды планирования.
3. Сущность стратегического планирования. Миссия организации.
4. Этапы стратегического планирования и их характеристика.
5. Понятие мотивации. Характеристика мотивационного процесса.
6. Первоначальные теории мотивации (теории X, Y, Z)
7. Содержательные теории мотивации.
8. Процессуальные теории мотивации.
9. Применение содержательных теорий мотивации в практике современного менеджмента.
10. Сущность и необходимость управленческого контроля. Виды контроля.
11. Методы и этапы процесса контроля.
12. Принципы эффективного контроля.
13. Поведенческие аспекты контроля.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который правильно умеет осуществлять сбор, анализ и обработку данных, логически верно и аргументировано излагает учебный материал, успешно применяет теоретические знания к решению профессиональных задач, способен к саморазвитию.

4 балла - выставляется студенту, который: по существу отвечает на поставленные профессиональные задания, с небольшими погрешностями осуществляет сбор, анализ, обработку данных и приводит не точные формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных профессиональных задач.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Контрольная работа №1

Вариант 1

1. Сущность и взаимосвязь функций управления. Характеристика основных функций управления.
2. Значение стратегического планирования в рыночных условиях и его этапы.
3. Понятие организационной структуры. Этапы организационного проектирования.
4. Раскройте сущность и содержание предварительного контроля.
5. Какие отличия между содержательными теориями мотивации и теориями процесса мотивации.

Вариант 2

1. Функция планирования. Виды планирования.
2. Классификация организационных структур их характеристика.
3. Сущность процессуальных теорий.

4. Раскройте сущность понятий «потребности», «мотивация», «мотив», «мотивирование», «стимулирование», «вознаграждение».
5. Три этапа процесса делегирования.

Вариант 3

1. Миссия и ее значение для организации.
2. Характеристика мотивационного процесса.
3. Характеристика бюрократической структуры, достоинства и недостатки.
4. Виды контроля и их характеристика.
5. Делегирование полномочий. Цели делегирования.

Вариант 4

1. Принципы построения организационных структур.
2. Значение функции контроля в менеджменте.
3. Критерии эффективного делегирования полномочий.
4. Мотивация персонала в условиях ограниченных финансовых возможностей организации.
5. Этапы стратегического планирования и их характеристика.

Вариант 5

1. Характеристика адаптивной структуры, достоинства и недостатки.
2. Требования, предъявляемые к контролю.
3. Раскройте содержание теории справедливости Д. Адамса и теории ожидания В Врума.
4. Перечислите наиболее типичные ошибки руководителей при делегировании.
5. Концепция партисипативного управления.

Критерии оценки:

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл - в случае, если студент исчерпывающе и логически стройно раскрывает основные понятия и содержание вопроса, в том числе и на основе полного сбора и анализа данных; владеет основными методами получения и переработки информации. Максимальное количество баллов – 5, минимальное – 3.

Тема 5 «Мотивация деятельности в менеджменте»

Контролируемые компетенции (или их части):

- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК- 3);
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК- 4);

-брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий (ОК -7);

- находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4);

- на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные данные (ПК-4);

- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5).

Типовые задания

Вопросы для опроса

1. Сущность мотивации.
2. Содержательные теории мотивации.
3. Процессуальные теории мотивации.
4. Современные теории мотивации.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который правильно умеет осуществлять сбор, анализ и обработку данных, способен находить организационно-управленческие решения, логически и стройно излагает учебный материал, успешно применяет теоретические знания к решению профессиональных задач.

4 балла - выставляется студенту, который: по существу отвечает на поставленные профессиональные задания, с небольшими погрешностями осуществляет сбор, анализ, обработку данных и приводит не точные формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных профессиональных задач.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

А. Маслоу принадлежит:

теория возможностей

+теория потребностей

теория ресурсов

В менеджменте среди мега-потребностей в теории мотивации

Д. МакКлеланда отсутствует потребность в (во)...

+безопасности

власти

успехе
причастности

Концепция двухфакторной теории мотивации разработана ...

В. Врумом
+Ф. Герцбергом
М. Месконом
А. Маслоу

Процессуальные теории мотивации утверждают:

чрезмерно высокая мотивация способна вызвать ухудшение деятельности
+если люди считают, что им платят несправедливо мало, то они снижают интенсивность своей работы. Но когда считают, что им платят больше, не стараются работать интенсивнее
потребности в уважении и самореализации становятся актуальными, когда в достаточной мере удовлетворены базовые физиологические потребности человек

Какая из указанных ниже потребностей мотивации человека является наивысшей в пирамиде А. Маслоу:

признания и самоутверждения
безопасности и социальной защищенности
физиологическая
+самовыражения

Как условно называют теорию мотивации Виктора Врума?

+теория ожиданий
теория справедливости
теория X, Y
пирамида Врума
содержательная теория

Под термином «мотивация» понимают:

поведение человека, направленное на достижение определенной цели
+совокупность процессов, которые побуждают и ориентируют поведение человека
выбираемые человеком цели и средства их достижения
реакция человека на любые психологические воздействия
смысл трудовой деятельности

От каких факторов зависит мотивация работника согласно теории справедливости?

собственных усилий и способностей
+от сравнения с другими работниками на аналогичной работе
+от сравнения с затраченными усилиями;
роли работника в организации

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут

Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	8

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который правильно выполняет 90-95% тестовых заданий; умеет осуществлять сбор, анализ данных, необходимых для решений профессиональных задач; способен анализировать и интерпретировать информацию, использовать полученные сведения для принятия управленческих решений, организовать деятельность малой группы.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 80% тестовых заданий;

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 65% тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 6 «Организация как функция менеджмента»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

- способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

- на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные данные (ПК-4);

- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5).

Индивидуальные задания

Студенты получают домашнее задание по проектированию организационной структуры предприятия на основании данных о его размерах производства и структуры управления организации на основании данных о штатной численности управленческого персонала, представленных им в Приложении.

Приложение

Данные о предприятии и размере его производства.

Предприятие научно-экспериментального медицинского профиля ООО «РосНаучМед», возглавляемое генеральным директором. Имеет следующие подразделения:

- бухгалтерия
- административно-хозяйственный отдел
- отдел маркетинга и рекламы

- отдел кадров
- отдел работы с инвесторами
- отдел работы с поставщиками-подрядчиками
- отдел работы с производственными предприятиями
- экспертно-медицинский отдел
- опытно-конструкторский отдел
- производственный отдел
- склад.

В штат управленческого персонала входят следующие руководители и специалисты:

- генеральный директор
- заместитель директора по финансовым вопросам
- заместитель директора по научной работе
- заместитель директора по АХЧ
- заместитель директора по производству
- секретарь
- главный бухгалтер
- бухгалтер по заработной плате
- 2 бухгалтера
- начальник отдела кадров
- юрист
- маркетолог
- начальник отдела работы с инвесторами
- начальник отдела работы с поставщиками-подрядчиками
- начальник отдела работы с производственными предприятиями
- начальник экспертно-медицинского отдела
- начальник опытно-конструкторского отдела
- начальник производственного отдела
- заведующий складом
- экономист
- инженер-конструктор
- инженер по охране труда и технике безопасности
- 4 лаборанта
- 2 технолога

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который правильно умеет осуществлять сбор, анализ и обработку данных, способен находить организационно-управленческие решения, логически и стройно излагает учебный материал, успешно применяет теоретические знания к решению профессиональных задач.

4 балла - выставляется студенту, который: по существу отвечает на поставленные профессиональные задания, с небольшими погрешностями осуществляет сбор, анализ, обработку данных и приводит не точные формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных профессиональных задач.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 7 «Стили управления»

Контролируемые компетенции (или их части):

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК- 4);

- владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий (ОК -5);

- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5);

- используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7).

Типовые задания

Вопросы для опроса

1. Понятие и сущность стилей руководства
2. Характеристика основных стилей руководства

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который правильно умеет осуществлять сбор, анализ и обработку данных, способен находить организационно-управленческие решения, логически и стройно излагает учебный материал, успешно применяет теоретические знания к решению профессиональных задач.

4 балла - выставляется студенту, который: по существу отвечает на поставленные профессиональные задания, с небольшими погрешностями осуществляет сбор, анализ, обработку данных и приводит не точные формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных профессиональных задач.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 8 «Принятие управленческих решений»

Контролируемые компетенции (или их части):

- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК- 3);
 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
 - способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
 - способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);
- находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4);
- на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные данные (ПК-4);
 - анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5).

Типовые задания

Вопросы для опроса:

1. Понятие, принципы и особенности управленческих решений.
2. Классификация управленческих решений.
3. Процесс принятия управленческих решений.
4. Методы принятия и эффективность управленческих решений.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который правильно умеет осуществлять сбор, анализ и обработку данных, способен находить организационно-управленческие решения, логически и стройно излагает учебный материал, успешно применяет теоретические знания к решению профессиональных задач.

4 балла - выставляется студенту, который: по существу отвечает на поставленные профессиональные задания, с небольшими погрешностями осуществляет сбор, анализ, обработку данных и приводит не точные формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных профессиональных задач.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тематика рефератов

1. Сущность содержание управленческого решения.
2. Типология управленческих решений.
3. Этапы и процедуры процесса принятия решений.
4. Подходы к принятию решений в различных школах управления.
5. Роль человеческого фактора в процессе подготовки управленческих решений. Проблемы как предпосылки принятия управленческих решений.
6. Анализ внешней среды и ее влияние на разработку и реализацию альтернативных управленческих решений.
7. Формы подготовки и реализации управленческих решений.
8. Метод дерева решений.
9. Метод сценариев при разработке управленческих решений.
10. Методы моделирования: модели теории игр; модели теории очередей; модели управления запасами.
11. Методы экспертных оценок: метод «Дельфи», «метод мозговой атаки».
12. Управленческие решения и ответственность.
13. Разработка решений в условиях неопределенности и риска.
14. Управленческие риски при подготовке и реализации управленческих решений
15. Контроль реализации управленческих решений.
16. Факторы и условия качества управленческих решений.
17. Эффективность управленческих решений.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который способен критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений и правильно организовать процесс написания, защиты реферата в установленный срок, обозначить проблему и обосновать её актуальность, сделать краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложить собственную позицию, сформулировать выводы, раскрыть тему полностью, выдержать объём, соблюсти требования к внешнему оформлению, при защите дать правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла - выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

В зависимости от руководящей инстанции, в которой принимается решение, оно бывает:

+высшего уровня
базового уровня
административного уровня
нет правильного варианта ответа

Если проблему обсуждают специалисты, а решение формулируется руководителем, который несет ответственность за него, то это следующая форма принятия решения:

единоличное
+коллегиальное
коллективное
нет правильного варианта ответа

Наилучший эффект принятия важных управленческих решений дает:

+сочетание опыта, знаний, интуиции менеджера, использование современных технологий принятия управленческих решений
сочетание убеждения и профессиональных знаний
сочетание профессиональных навыков и интуиции
нет правильного варианта ответа

Выберите несуществующий принцип принятия управленческого решения:

принцип единоначалия
принцип большинства
+принцип меньшинства
нет правильного варианта ответа

Наиболее рациональные решения принимаются:

при их обсуждении большинством коллектива
компетентным руководителем
+в результате анализа всех возможных альтернатив и выбора наиболее реального, исходя из сложившихся условий
нет правильного варианта ответа

Если решение принимается коллективом и ответственность несет коллектив, то такое решение:

коллегиальное
+коллективное
единоличное
разовое

Большинство сложных решений менеджеру приходится принимать:

+в условиях неопределенности, неполной информированности
в условиях полной неопределенности, уверенности
в условиях риска
в условиях определенности и достаточной информации

Несуществующая стадия процесса принятия решений:

принятия решения
реализация решения
оценка эффективности принятого решения
+нет правильного варианта ответа

Принятие управленческого решения лучше осуществлять:

используя возможности искусственного интеллекта

используя имеющийся опыт управления организацией
+используя все доступные способы анализа и моделирования
нет правильного варианта ответа

Ограничения – это условия, учитываемые при решении управленческой задачи. Ограничения:

+имеются у каждого решения
имеются у решений, принимаемых в условиях неопределенности
имеются у решений, принимаемых в условиях риска
нет правильного варианта ответа

Решения, определяющие принципиальные аспекты развития организации, называются:

исполнительскими
+концептуальными
стратегическими
оперативными

Метод «ринги» предполагает ...

решения принимаются руководством компании
решения принимаются специалистами
+решения принимаются через согласования на различных уровнях управления
нет правильного варианта ответа

На стадии подготовки управленческого решения:

+производится экономический анализ ситуации, сбор и обработка информации, формулируются проблемы
осуществляется разработка возможных решений
принимаются меры для конкретизации решения
нет правильного варианта ответа

Метод «мозговой атаки» представляет собой:

коллективное обсуждение предложенных руководством решений
+способ принятия решения, при котором высказываются различные идеи, затем каждая обсуждается в группе экспертов
способ принятия решения, основанный на интуиции
нет правильного варианта ответа

Моделирование как метод решения управленческих проблем стоит использовать:

при принятии концептуальных решений
при принятии исполнительских решений
+при принятии как концептуальных решений, так и исполнительских решений
Нет правильного варианта ответа

Преимуществом метода «ринги» является:

+информированность каждого работника о его предстоящей роли в планируемых преобразованиях
быстрота принятия решения
сплоченность работников организации, достигаемая в ходе его осуществления
нет правильного варианта ответа

Решение представляет собой:

+выбор альтернативы для достижения поставленных целей;
диагноз проблемы

выявление альтернатив
выработку программы для достижения целей.

Вовлечение исполнителей в принятие решений – это:

вид менеджмента
принцип менеджмента
функция управления
+метод управления

Управленческое решение — это ...

план действий, воплощаемый в реальность
главный фактор взаимодействия управляемой и управляющей части
+намерение менеджера изменить ситуацию и достичь определенных результатов
воздействие на управляемую систему

Недостатком метода «ринги» является:

+длительность процесса подготовки и принятия решения
незначительная роль руководителя в процессе принятия решения
отсутствие ограничений при подготовке решения
нет правильного варианта ответа

Критериями оптимальности принимаемого управленческого решения могут быть ...

только качественные показатели
только количественные показатели
только показатели рентабельности
+как количественные, так и качественные

Постановку задач при разработке управленческого решения в организации должны осуществлять ...

нижестоящие руководители
+вышестоящий руководитель
все работники аппарата управления
специалисты подразделений организации

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который правильно выполняет 23-24 тестовых заданий; готов к работе в коллективе, умеет находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовностью нести за них ответственность;

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 20-22 тестовых заданий;

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 16-19 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 8 «Управление конфликтами и стрессами в организации»

Контролируемые компетенции (или их части):

-способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий (ОК -7);

-способностью на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты (ПК-4).

Типовые задания

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

Конфликт – это:

+столкновение интересов, целей и мнений двух и более сторон

поиск истины

процесс достижения согласия

в предложенных определениях нет правильного ответа

Какая из межличностных стратегий разрешения конфликтов является наиболее эффективной:

примирения через поиск компромисса

решение конфликта силой в свою пользу

приспособления

+ разрешения конфликта

В настоящее время отношение к конфликтам:

негативное

положительное

+конфликт – это естественное явление, которым необходимо управлять

безразличное

Компромисс – это стиль разрешения конфликтов, который заключается в том, что:

+стороны идут на взаимные уступки друг другу

при принятии решения партнеры могут оказывать друг на друга давление, принуждение

одна из сторон стремиться любым путем

выйти из конфликтной ситуации

Если конфликтная ситуация преобразуется таким образом, что стороны вынуждены прекратить конфликтные действия, но у них сохраняется стремление достичь первоначальных целей, то конфликт:

разрешен

не разрешен

разрешен частично

нет правильного варианта ответа

Управление конфликтами – это умение в большей степени необходимо:

+менеджерам технического уровня

менеджерам управленческого уровня

менеджерам институционального уровня

нет правильного ответа

К межличностному конфликту не относится:

межгрупповой конфликт

+внутриличностный

конфликт между личностями

организационный

Производственный конфликт в основном возникает из -за:

нечеткого разделения функций, несоответствия норм

+низкого уровня организации труда, низкой квалификации работников

несовпадения ценностей, личной неприязни

нет правильного ответа

Существуют следующие способы управления конфликтом:

межличностные и организационные

организационные и структурные

+структурные и межличностные

личностные

К какому способу управления конфликтом можно отнести убеждение:

+педагогическому

административному

психологическому

организационному

Если человек старается не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями, то этот стиль поведения называется ...

+уклонение

принуждение

компромисс

решение проблемы

Каково основное понимание конфликта:

это негативное явление в организации, свидетельствующее о слабости руководителя

это позитивное явление, дающее понять проблему со всех сторон

это естественное явление, которое может иметь как функциональные, так и дисфункциональные последствия

безразличное

Науке известны следующие виды конфликтов:

организационный, производственный, межличностный;

организационный, внутриличностный, межличностный, межгрупповой;
+организационный, производственный, межличностный, внутриличностный.
производственный, межличностный, личностный.

Стресс является результатом ...

отрицательных событий в личной жизни;

отрицательных событий в личной жизни, в организации;

+отрицательных и положительных событий в личной жизни и в организации.
положительных событий в личной жизни, в организации.

Какого стиля разрешения конфликта не существует?

уклонение

+прекращение

сглаживание

компромисс

Назовите наиболее эффективный стиль разрешения конфликта в организации:

компромисс

принуждение;

+решение проблемы

нет правильного ответа

Симптомами стресса не являются ...

хроническое переживание

эмоциональная неустойчивость, нервозность

+отзывчивость, инициативность

проблемы со сном

Просьба относится к:

к административному способу управления конфликтом

социально-психологическому

+педагогическому

организационному

Если убеждения, ценности коллеги по работе вызывают чувство раздражения, возмущения, неприятия, то:

следует ему об этом сказать, пусть пересмотрит свою позицию

следует исключить общение с ним

+следует вспомнить, что не существует идеальных людей, проявлять сдержанность, так как раздражение не может быть основой конструктивного сотрудничества

общаться редко

Конфликт в переводе с латинского (conflictus):

+ столкновение

беседа

различные взгляды, мнения

переговоры

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная

Предлагаемое количество вопросов	10
----------------------------------	----

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который готов к работе в коллективе, правильно выполняет 9-10 тестовых заданий; умеет осуществлять сбор, анализ данных, необходимых для решений профессиональных задач.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 10 «Руководство: власть и личное влияние»

Контролируемые компетенции (или их части):

-способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

-способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

-способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

-способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

- на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные данные (ПК-4);

-способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7).

Типовые задания

Тематика рефератов

1. Понятие власти и ее виды.
2. Сущность власти. Власть и влияние.
3. Личностная основа власти.
4. Организационная основа власти.
5. Сущность и содержание методов управления.
6. Классификация методов управления.
7. Организационно-административные методы управления.
8. Экономические методы управления.
9. Социально-психологические методы.
10. Классификация стилей управления.
11. Стили руководства и их характеристика.
12. Влияние стилей руководства на отношение работников к организации и на их отношение к повышению производительности труда.

13. Формирование индивидуального стиля и репутации менеджера.
14. Женский стиль руководства.
15. Понятие имиджа и его исторические истоки.
16. Корпоративный имидж как научное понятие. Типология корпоративного имиджа.
17. Базовые модели имиджа и их сравнительная характеристика.
18. Корпоративная культура как элемент корпоративного имиджа.
19. Самоменеджмент руководителя.
20. Имидж руководителя и его функции.
21. Технология самопрезентации руководителя.
22. Методики планирования времени: метод «Альпы», принцип Парето (соотношение 80:20), установление приоритетов с помощью анализа АВС, анализ по принципу Эйзенхауэра.
23. Влияние имиджа руководителя на имидж организации.
24. Самоменеджмент как способ повышения эффективности работы руководителя.
25. Технологии создания корпоративного имиджа.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, если правильно организован процесс написания, защиты реферата в установленный срок: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла - выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Ниже трех баллов студенту не выставляется.

Тема 11 «Деловое общение»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач (ОПК-2);

- анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-5);

- используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7).

Типовые задания

Тематика рефератов

1. Роль общения в менеджменте.
2. Особенности делового общения.
3. Коммуникации как связующие процесса управления.
4. Социально-психологические закономерности делового общения.
5. Деловое общение: первый контакт; деловая беседа.
6. Особенности национальных стилей ведения переговоров в Европе, США, Азии.
7. Особенности национальных стилей ведения переговоров в Австралии, Арабских странах, Африке.
8. Этика делового общения.
9. Этикет в практике деловых отношений.
10. Тактика делового общения (переговоры).
11. Тактика делового общения (выступление).
12. Тактика делового общения (общение по телефону).
13. Искусство ведения деловых бесед.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, если правильно организован процесс написания, защиты реферата в установленный срок: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла - выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами "Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора":

+кооперативности
достаточности информации
качества информации
целесообразности

Формой делового общения не является ...

переговоры
беседа

+изучение бизнес-плана
выступление

При деловом общении фактор привлекательности заключается в том, что ...

какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются людьми
люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются нами выше тех, которые к нам относятся плохо

+результат переговоров будет лучше, если между партнёрами не возникает антипатии

нет верного ответа

Зависит ли выбор средств общения с подчиненными от стиля руководства, характерного для предприятия:

нет» не зависит

конечно зависит

+зависит, но не только от стиля руководства

частично зависит

Распространение слухов в организации является ...

+результатом недостаточной информации относительно происходящих событий, переживаний в коллективе

результатом нерационально используемого рабочего времени сотрудниками

следствием демократизации процесса управления

всем вышеперечисленным

Деловое общение от повседневного общения отличается ...

тактичностью, привлекательностью

+наличием определенной цели

способами передачи информации

вежливостью партнеров

Тот, кто чувствует себя виноватым, нуждается в поддержке и одобрении, находится в состоянии ...

«Я – родитель»

«Я – взрослый»

+«Я – ребенок»

«Я – подросток»

При приёме подчинённых работник должен:

не проявлять симпатии и антипатии;

затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;

+избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;

без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определённого результата:

деловые совещания и собрания

публичные выступления

деловые переговоры

+деловая беседа

По основной задаче деловые совещания подразделяются:

+на инструктивные, оперативные и проблемные

авторитарные, свободные и демократические

разовые, постоянно действующие и периодические

республиканские, отраслевые и межрегиональные

Недопустимо надевать в деловой обстановке ...

ювелирные украшения

парик

+босоножки

все вышеперечисленное

Существуют следующие формы распоряжения:

приказ, запрос

просьба, приказ, запрос

+приказ, просьба, запрос, «доброволец»

распоряжение, приказ

Какое правило не является правилом успешной коммуникации:

учитесь умению слушать другого

устанавливайте коммуникацию не только на сегодня, но и на завтра

+если хочешь быть услышанным, говори

учитесь умению слышать другого

Замкнутость, нерешительность, застенчивость — это примеры ...

социальных барьеров

этнокультурных барьеров

+психологических барьеров

социальных барьеров и этнокультурных барьеров

Люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Это действие фактора ...

привлекательности

+отношения

рефлексии

зависимости

Оптимальными днями для переговоров являются:

+вторник, среда, четверг

понедельник, среда, пятниц

понедельник, вторник

четверг, пятница

К какому типу совещаний относятся использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:

информативное собеседование
совещание с целью принятия решения
научное совещание
+творческое совещание

Какое правило нужно соблюдать при общении с переводчиком:

говорить быстро и напористо
сопровождать речь идиоматическими оборотами
использовать профессиональную лексику
+произносить не более одного-двух предложений подряд

Какой из этических принципов, по Д. Ягеры, лишний:

пунктуальность
конфиденциальность
грамотность
+небрежность

Произнесение вслух имени человека относится к приёму:

+зеркало отношений
комплименты
терпеливый слушатель

Употребление "золотых слов" относится к примеру:

имя собственное
зеркало отношений
+комплименты
терпеливый слушатель

Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнёру – черты приёма:

комплименты
+зеркало отношений
терпеливый слушатель
имя собственное

Позволяет пережить те же чувства, которые испытывает собеседник, отразить их, понять эмоциональное состояние собеседника и разделить его чувства:

нерефлексивное слушание
рефлексивное слушание
+эмпатическое слушание
активное слушание

Чего не следует делать во время слушания:

стараться выразить понимание;
придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику;
стараться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;
+притворяться слушающим.

Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия»:

Вильгельм Вундт
+Дейл Карнеги
Зигмунд Фрейд

Альфред Адлер

Какой приём влияния на партнёра запрещает грубо и резко перебивать собеседника:

"зеркало отношений"

+ "терпеливый слушатель"

"комплименты"

"личная жизнь"

Кто выделил 6 основных принципов делового общения:

Дейл Карнеги;

+ Джен Ягер;

Виктор Франкл;

Джон Уотсон.

Приём психологического воздействия на собеседника, сущность которого заключается в апелляции к логике, разуму человека:

заражение

внушение

+ убеждение

запугивание

Приятные слова и выражения, содержащие одобрение действий собеседника и подчеркивающие его положительные качества, несколько преувеличивая их, - это:

+ комплименты

лесть

похвала

критика

Что такое конгруэнтность менеджера:

+ показатель его искренности

показатель его трудолюбия

показатель внешнего вида менеджера

умение правильно преподнести клиенту информацию

В чем заключается сущность пейсинга:

в услужливости и гостеприимстве

пассивном отношении к работе

пренебрежительном отношении к коллегам

+ стремлении показать клиенту, что вы понимаете его чувства

Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

+ помогает установить доверительные отношения

вызывает удивление со стороны клиента

один из важных способов при работе с клиентом

отпугивает клиента

Психологическое состояние между людьми, для которого характерно наличие единения, настроенности на одну волну, взаимной симпатии, непринужденности, взаимопонимания и доверия:

конгруэнтность

пейсинг

моббинг

+раппорт

Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации - это:

давление

+моббинг

обострение

мониторинг

С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения работника:

с целью получения денег

с целью занять его место

с целью выполнения им дополнительных заданий

+с целью его принуждения к уходу из организации

Что значит «устанавливать другим границы их выступлений»

+засекать время выступления

незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания

корректировать тексты выступлений

комментировать сказанное

Как завоевать расположение коллеги:

делать его работу

приглашать на обед

+задавать много вопросов

рассказывать о личной жизни

Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

наглядные примеры

презентацию

ссылки на авторитетов

+цифры и статистику

Что понимается под этикетом:

+правила учтивости, вежливости, принятые в обществе

культурная и правильная речь

правила поведения за столом

умения избегать конфликтов

Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом - это:

дипломатический этикет

+общегражданский этикет

придворный этикет

воинский этикет

Выберите верное утверждение:

требования этикета всегда едины, везде и во все времена

правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются

+поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других

этикет – формальность, которая в современном мире играет небольшое значение

Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подаёт:

женщина мужчине

вышестоящий по должности нижестоящему

старший младшему

+мужчина женщине

Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:

приветствовать первым самого старшего

в первую очередь здороваться со знакомым

сначала здороваться с присутствующими женщинами

+не здороваться до тех пор, пока вас не представят

Как, согласно правилам этикета, следует начать разговор по телефону:

коротко и четко сказать «да, я слушаю»

+представиться, назвать свое учреждение

молча ждать, что скажет вам звонящий

если вы заняты, то словами «перезвоните позже»

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который готов работать в коллективе, правильно выполняет 9-10 тестовых заданий; умеет осуществлять сбор, анализ данных, необходимых для решений профессиональных задач.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Фонд тестовых заданий для промежуточного контроля знаний по дисциплине

(для студентов очной и заочной формы обучения)

Фонд тестовых заданий для промежуточного контроля знаний по дисциплине формируется из тестовых заданий, представленных в разделах дисциплины.

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	60 минут
Последовательность выбора разделов	Последовательная
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	3
Предлагаемое количество вопросов	30

Критерии оценки:

- **Оценка «Отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, который правильно выполняет 90-100% тестовых заданий; умеет осуществлять сбор, анализ данных, необходимых для решений профессиональных задач.

- **Оценка «Хорошо» (4 балла)** выставляется студенту, если правильно решено 70 – 89% тестовых заданий.

- **Оценка «Удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если правильно решено 50-69% тестовых заданий.

- **Оценка «Неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он решил менее 50% тестовых заданий.

Дополнительные контрольные испытания

для студентов, набравших менее 50 баллов (в соответствии с Положением «О модульно-рейтинговой системе»), формируются из числа оценочных средств по темам, которые не освоены студентом.