

*Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный технический колледж»*

***Контрольно-измерительные материалы
по учебной дисциплине «Менеджмент»
по специальности СПО***

***08.02.04 Водоснабжение и водоотведение
(Учебный план 2021)***

*г. Челябинск
2021г.*

АКТ СОГЛАСОВАНИЯ
на комплект контрольно измерительных материалов по учебной
дисциплине «Менеджмент», разработанный преподавателем ГБПОУ
«Южно-Уральский государственный технический колледж»
Халиуллиной Региной Федоиловной

КИМ по дисциплине «Менеджмент» составлен для студентов очной формы обучения специальности среднего профессионального образования 08.02.04 Водоснабжение и водоотведение, в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины.

Настоящий КИМ содержит тестовые задания, для закрепления и систематизации полученных знаний, задачи, для развития умений, обеспечивающих подготовку квалифицированных специалистов.

Автором разработана структура КИМ, тестовые задания, задачи, деловые игры.

Контроль и оценка результатов выполненных тестовых заданий и практических заданий по дисциплине «Менеджмент» осуществляется различными формами и методами.

КИМ по дисциплине «Менеджмент» могут быть использованы в общеобразовательных учреждениях СПО для студентов очной и заочной форм обучения специальности 08.02.04 Водоснабжение и водоотведение.

Генеральный директор ООО «Архитектурная Мастерская
Маркштетера»  А.А. Маркштетер



СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт комплекта оценочных (контрольно-измерительных) материалов
 - 1.1. Область применения
 - 1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания
 - 1.2.1. Текущий контроль
 - 1.2.2. Промежуточная аттестация
2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для текущего контроля
3. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной аттестации

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ) МАТЕРИАЛОВ

1.1. Область применения

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Менеджмент» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 08.02.04 Водоснабжение и водоотведение

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить уровень сформированности элементов следующих общих и профессиональных компетенций:

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

ОК.02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК.03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК.04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить следующие освоенные умения:

- оперировать основными понятиями и категориями менеджмента
- строить систему мотивации труда;
- управлять рисками и конфликтами;
- владеть этикой делового общения;
- применять информационные технологии в сфере управления производством.

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить следующие усвоенные знания:

- функции, виды и психологию менеджмента;
- основы организации работы коллектива исполнителей;
- принципы делового общения в коллективе;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.

1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания по программе

1.2.1. Общие положения об организации оценки

Система оценивания по программе учебной дисциплины включает в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию (итоговую аттестацию по УД). Текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с действующим в колледже нормативным локальным актом –

Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся ГБПОУ «Южно-Уральский государственный технический колледж», обучающихся по ФГОС по ТОП-50 и актуализированным ФГОС СПО.

Текущий контроль по учебной дисциплине «Менеджмент» включает: задания, тестирование, деловые игры, задания для аудиторной самостоятельной работы. Текущий контроль проводится системно с целью получения своевременной и достоверной информации об уровне освоения программного содержания и при необходимости своевременных корректив реализации программы.

Оценивание осуществляется по пятибалльной шкале.

Формы и методы текущего контроля:

Освоенные умения, усвоенные знания	Формы и средства контроля
<i>Освоенные умения:</i>	
У1. Оперировать основными понятиями и категориями менеджмента	Задание №1
У2. Строить систему мотивации труда;	Задание №2.
У3. Управлять рисками и конфликтами	Решение ситуационных задач
У4. Владеть этикой делового общения;	Задание №3
У5. Применять информационные технологии в сфере управления производством.	Задание №4
<i>Усвоенные знания:</i>	
31. Функции, виды и психологию менеджмента;	Тестовое задание №1
32. Основы организации работы коллектива исполнителей;	Тестовое задание №2
33. Принципы делового общения в коллективе;	Тестовое задание №3
34. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Тестовое задание №4

1.2.2. Промежуточная аттестация

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является зачет
Для зачета:

Зачет проводится на последнем занятии по учебной дисциплине с целью определения уровня усвоения знаний и освоения умений.

Зачет проводится в форме теста.

Шифр	Наименование элемента программы	Вид промежуточной аттестации	Прим.
	Менеджмент	Зачет	

Инструменты оценки для теоретического материала в рамках промежуточной аттестации

Наименование знаний (Элементов компетенций)	Критерии оценки	Формы и методы оценки (Тип заданий)	Проверяемые результаты обучения (Шифр и наименование ПК)
31. Функции, виды и психологию менеджмента; 32. Основы организации работы коллектива исполнителей; 33. Принципы делового общения в коллективе; 34. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	«5» - 90-100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов «3» - 70-80% правильных ответов «2» - 69% и менее правильных ответов	Тестовые задания Варианты 1,2,3	ОК 1-4

Инструменты оценки для оценки практической части

Наименование знаний (Элементов компетенций)	Критерии оценки	Формы и методы оценки (Тип заданий)	Проверяемые результаты обучения (Шифр и наименование ПК)
У1. Оперировать основными понятиями и категориями менеджмента У2. Строить систему мотивации труда; У3. Управлять рисками и конфликтами У4. Владеть этикой делового общения;	«5» - Дан максимально полный ответ на все вопросы, предложенный план действий адаптирован к реальной жизни «4» - Ответа даны не полностью, однако предложенный план действий адаптирован к реальной жизни «3» - План по достижению цели не реалистичный, для достижения поставленной цели в жизни, ответы	Задания	ОК 1-4

У5. Применять информационные технологии в сфере управления производством	сформулированы не точно		
--	-------------------------	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ) МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ МЕНЕДЖМЕНТ

Тестовые задания №1

1. Как осуществляется текущий контроль в организации?

1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;
2. Путем наблюдения за работой работников;
3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;
4. Путем докладов на сборах и совещаниях;
5. Вышестоящей структурой.

Правильный ответ: 3

2. Контроль - это:

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

Правильный ответ: 1

3. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:

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

Правильный ответ: 1

4. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?

1. Со времен появления денег;
2. Со времен возникновения организаций;
3. Со времен появления руководителя организации;
4. Со времен зарождения организованного производства;
5. Во время буржуазных революций в Европе.

Правильный ответ: 4

5. Как следует понимать мотивы престижа?

1. Попытки работника занять высшую должность в организации;
2. Попытки работника реализовать свою социальную роль, взять участие в общественно важной работе;
3. Попытки работника получать высокую зарплату;
4. Попытки работника взять участие в общественной работе;

5. Попытки работника иметь влияние на других людей.

Правильный ответ: 2

6. К средствам мотивации труда не относятся:

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

Правильный ответ: 4

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

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

Правильный ответ: 4

8. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

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

Правильный ответ: 3

9. Что следует понимать под миссией организации?

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

Правильный ответ: 4

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

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

Правильный ответ: 4

Тестовые задания №2

1. Мотивация базируется на:

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

Правильный ответ: 2

2. Что создает структуру управления организацией?

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

Правильный ответ: 4

3. Анализ конкурентов организации проводится с целью:

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

Правильный ответ: 3

4. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

1. Достижимость, конкретность, ориентация во времени;
2. Достижимость и ориентация во времени;
3. Ориентация во времени и конкретность;
4. Достижимость,;
5. Ориентация во времени.

Правильный ответ: 1

5. Организация как объект менеджмента:

1. Выступает в качестве основной единицы рыночной экономики, в рамках которой принимаются управленческие решения
2. Служит связующим звеном между государством и потребителями произведенных благ и услуг
3. Помогает государству в сборе и аккумулировании различных видов налогов

Правильный ответ: 1

6. Какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников?

1. Контроль
2. Планирование
3. Мотивация

Правильный ответ: 3

7. Конечной целью менеджмента является:

1. Рационализация организации производства
2. Обеспечение прибыльности предприятия
3. Повышение мотивации работников

Правильный ответ: 2

8. Какова важнейшая функция управления?

1. Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия
2. Повышение производительности труда работников
3. Постоянное внедрение достижений НТП в производство

Правильный ответ: 1

9. Является ли управление производительным трудом?

1. Нет. Менеджеры и управленцы не принимают прямого участия в производственном процессе.
2. В зависимости от формы собственности и специализации организации
3. Да. Потому что управление - это неотъемлемая часть производственного процесса

Правильный ответ: 3

10. Что не является продуктом труда менеджера?

1. Товары и услуги
2. Решение по выбору рынков сбыта
3. Подготовка бизнес плана

Правильный ответ: 1

Тестовые задания №3

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

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

Правильный ответ: 4

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

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

Правильный ответ: 1

3. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?

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

Правильный ответ: 2

4. Когда осуществляется текущий контроль в организации?

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

Правильный ответ: 3

5. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

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

Правильный ответ: 2

6. Если вам придется объяснять, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это:

1. Процесс достижения поставленных перед администрацией целей;
2. Побуждение себя к эффективной деятельности;
3. Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей;

4. Механистическая организация;
5. Динамичная организация.

Правильный ответ:3,4

7. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:

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

Правильный ответ:3

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

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

Правильный ответ:2

9. Что следует понимать под миссией организации?

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

Правильный ответ:4

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

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

Правильный ответ:2

Тестовые задания №4

1. К внутренней среде относятся:

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

Правильный ответ:3

2. К внешней среде организации непрямого действия относятся:

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

Правильный ответ:2

3. Какие принципы менеджмента обосновал в своей книге «Никомахова этика» древнегреческий философ Аристотель?

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

Правильный ответ:1

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

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

Правильный ответ:4

5. Что предусматривает дисциплина как принцип менеджмента?

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

Правильный ответ:2

6. Что должны отражать современные принципы менеджмента?

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

Правильный ответ:4

7. Что является основой управления какой либо системы?

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

Правильный ответ:1

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

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

Правильный ответ:3

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

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


Правильный ответ:1


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


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


Правильный ответ:4


Задание 1: Решите ребусы


1  ИП

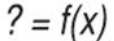
2  У


3  ЗА Ъ



4  ЗА


5  СИС


6  Ц


7  ? = f(x)


8  ВЛИ НИЕ



9  ЛИФИА 



10  ПРО 0,001 кг А


11  В Ъ Ъ


12  КАСИЯ


13  ПРА КАО



14  АЛИЗО  АОСТЬ

15  ИР  Я НИЕ


16  ЯЦИЯ

17  ТАВ

18  ИГМА

19  МЕСТИ  Ъ

20 $i = 1 - \text{true}, i = 2 - \text{true}, \dots, i = n - \text{true}$

21  АЕТИНГ

Ответы

1. Принцип.
2. Угроза.
3. Закон.
4. Задача.
5. Система.
6. Цель.
7. Функция.
8. Влияние.
9. Квалификация.
10. Программа.
11. Власть.
12. Миссия.
13. Правило.
14. Централизованность.
15. Планирование.
16. Интеграция.
17. Устав.
18. Парадигма.
19. Совместимость.
20. Индукция.

Задание №2. Определение по 10 бальной шкале собственных мотивов труда

Решение ситуационных задач

СИТУАЦИЯ 1

Вы – руководитель трудового коллектива, состоящего из двух отделов, примерно равных по численности, но имеющих разную социальную структуру. На предприятии в качестве конечных результатов приняты выручка от реализованной продукции, производительность труда и качество продукции. Критерий эффективности – валовая прибыль. В отчетном квартале Ваш коллектив выполнил основные конечные показатели, но были проблемы с качеством продукции. Виноват в этом оказался отдел А. Отдел Б не виноват в снижении качества, но допустил ряд упущений в трудовой дисциплине, о которых известно в коллективе. Заводская премия Вашему подразделению была снижена за упущения по качеству и рассчитана пропорционально численности сотрудников, как давно принято на предприятии.

Вопросы:

- 1. Каким образом и в каких пропорциях Вы разделите премию?**
- 2. Положения каких теорий мотивации обосновывают Ваш выбор?**

СИТУАЦИЯ 2

Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

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

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

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

Вопросы к ситуации:

О каком конфликте – конструктивном или деструктивном – идет речь?

Был ли разрешен данный конфликт?

Предложите разрешение конфликта.

Задание №3 «Пройти собеседование», владея этикой делового общения

Условия выполнения задания

Максимальное время выполнения заданий 45 минут

Цель занятия - развитие у студентов практических навыков к самостоятельной работе по проведению деловых совещаний, выработке и принятию коллективного решения.

Задание.

Вы - небольшая фирма, производящая программный продукт.

Основной состав персонала — выпускники высших и средних специальных учебных заведений. Фирма преуспевает: хорошие отзывы клиентов, растет спрос. Однако справиться с заказами становится труднее, так как технических средств недостаточно и к тому же они быстро устаревают, совершенствуется программное обеспечение, не удовлетворяет режим работы.

Ваш бюджет позволяет выделить средства на расширение и реорганизацию в размере 150 тыс. рублей

Таким образом, основная задача подгруппы - разработать план развития фирмы, обеспечивающий нормальные условия работы при расширении сферы деятельности.

При разработке плана сотрудники испытали некоторые затруднения с определением номенклатуры компьютеров и оргтехники, подлежащих замене, режима работы и программы повышения квалификации. Директор, обсудив этот вопрос с ведущим программистом - руководителем группы, принял решение о проведении делового совещания поданной проблеме.

Докладчик на совещании - ведущий программист. Он же распоряжением по фирме назначен председателем комиссии по анализу использования компьютеров и оргтехники в фирме, анализу степени их износа, а также по ознакомлению с прогрессивными техническими средствами.

В состав комиссии вошли;

- ведущий программист — председатель комиссии;
- программисты — члены комиссии;
- менеджеры по работе с клиентами - члены комиссии.

Комиссии необходимо, используя данные проведенного анализа и информацию о новых технических средствах, выработать решение об эффективном использовании выделенных средств.

Порядок выполнения работы

1. Из группы выделяются 4-е студента с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Один из них назначается руководителем группы экспертов.

2. Формируются подгруппы участников подготовки совещания:

- директор - председатель совещания;
- ведущий программист - председатель комиссии, докладчик;
- программисты — члены комиссии;
- менеджеры по работе с клиентами - члены комиссии.

3. Остальная часть группы студентов - участники совещания; они должны выступать по заданным вопросам

В связи с развитием фирмы появятся новые виды оборудования, незнакомые сотрудникам, поэтому необходима организация их обязательного изучения оборудования и привития навыков работы на нем.

- Необходимость переподготовки сотрудников для работы на новых видах оборудования.
- Необходимость увеличения рабочего дня с 6 до 8 часов в день и соответственно заработной платы.
- Необходимость увеличения количества сотрудников в связи с ростом объемов заказов.
- Организация технического обслуживания новых технических средств.
- Необходимость приобретения современных принтеров.
- Улучшение условий труда.
- Повышение качества и объема и создание новых, эксклюзивных, видеопрезентаций.

Каждый участник совещания отстаивает свою позицию, нужно ли вообще производить закупку нового оборудования, если из этого вытекают условия, требующие дополнительные затраты, позволить которые директор не может. Директор отстаивает позицию

противоположную членам комиссии, а цель ведущего программиста в игре – прийти к компромиссу.

Задание 4

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

Разработайте модель эффективного управления конфликтом, решите конфликтную ситуацию.

Ответ

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

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

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

- путь «борьбы», направленной на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого;
- уход от конфликта;
- ведение переговоров с целью найти приемлемое для обеих сторон решение возникшей проблемы.

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

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

В сущности, только переговорный процесс, направленный на выработку компромиссных или интегративных решений, рассматривается как действенный процесс разрешения конфликтной ситуации. Интегративно-компромиссный подход при его эффективной реализации дает возможность одновременно решить проблему и сохранить отношения, что и считается подлинным успешным решением конфликта. Задача интегративного разрешения конфликтов состоит в том, чтобы переформулировать предмет конфликта, перейдя от предъявляемых участниками ситуации позиций к стоящим за ними их интересам, и сведется к последующему поиску возможных вариантов.

Успешное проведение переговорного процесса по разрешению возникшей конфликтной ситуации оказывается возможным только при соблюдении следующих условий. Прежде всего, взаимодействие партнеров должно быть для них значимым либо

вынужденно необходимым; так или иначе они заинтересованы в его сохранении. Если взаимодействие для его участников не является ни необходимым, ни значимым, то они не дорожат им и, оказавшись перед лицом разногласий, возможно, предпочтут деструкцию и разрыв отношений. Далее, участники конфликта должны осознать необходимость решения возникшей проблемы. Если кто-то из них вообще не признает, что в их взаимодействии существуют какие-то проблемы, это затрудняет переговоры или может сделать их проведение невозможным.

Однако одного признания проблемы и необходимости ее решения недостаточно. Участники конфликта должны также осознавать общность своих интересов в решении возникшей проблемы, осознавать, что только совместными усилиями они могут решить эту проблему. Следующим важным фактором является готовность участников конфликта к признанию позиции другого и его интересов. Партнеры должны прийти к пониманию необходимости принятия во внимание интересов друг друга, в противном случае их усилия будут направлены исключительно на отстаивание своей собственной позиции.

3.ОЦЕНОЧНЫЕ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ) МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.

ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ МЕНЕДЖМЕНТ

<p>Условия выполнения задания</p> <p>Максимальное время выполнения заданий 40 минут</p> <p>Задание с выбором ответа.</p>
Тестовое задание. Вариант 1
<p>1. Содержанию какого понятия соответствует следующее определение - процесс целенаправленного воздействия на объект -это?</p> <p>1. Менеджмент</p> <p>2. Управление</p> <p>3. Функция менеджмента</p> <p>2. Содержание какого понятия отражает следующее определение - вид управленческой деятельности, который характеризуется однородностью целей, действий или объектов их приложения - это?</p> <p>1. Менеджмент</p> <p>2. Функция менеджмента</p> <p>3. Метод менеджмента</p> <p>3. В системе управления организацией - субъект управления - это?</p> <p>1. Управляющая подсистема</p> <p>2. Управляемая подсистема</p> <p>3. Связующая подсистема</p> <p>4. В системе управления организацией - объект управления - это?</p> <p>1. Управляющая подсистема</p> <p>2. Управляемая подсистема</p> <p>3. Связующая подсистема</p> <p>5. В каком виде может реализовано в процессе управления управляющее воздействие?</p> <p>1. Приказ, распоряжение, указание</p> <p>2. План, задание</p> <p>3. Отчет</p> <p>4. Данные контроля</p>

6. В каком виде может быть реализована в процессе управления обратная связь?

1. Приказ, распоряжение, указание
2. План, задание
3. Отчет
4. Данные контроля

7. Можно ли представить процесс управления в виде схемы, общей для всех организаций, предприятий, фирмы?

1. Можно
2. Нельзя

8. Что поступает в организацию из внешней среды?

1. Цели
2. Информация
3. Ресурсы
4. Директивные указания
5. Отчетные данные

9. Что является результатом деятельности объекта управления?

1. Информация
2. Функция управления
3. Готовая продукция организации
4. Управленческое решение

10. Что является результатом деятельности субъекта управления?

1. План, приказ, задание
2. Управленческое решение
3. Готовая продукция организации

ЗАДАНИЕ

Реализация жизненного плана

А. Как собираетесь достичь цели?

Б. Назовите четыре мероприятия, которые вы должны осуществить в течение ближайших месяцев, чтобы оказаться там, где хотите быть на следующий год и через пять лет:

1.

2.

3.

4.

В. Назовите четыре вещи, которые мешают вам на пути продвижения к цели:

1.

2.

3.

4.

Г. Чья помощь вам нужна, чтобы полностью использовать свой потенциал и оказаться там, где хотите быть через пять лет?

1.

2.

3.

Ответы: 1-2, 2-2, 3-2, 4-1, 5-1,2, 6-3,4, 7- 1, 8-2,3,4, 9-3, 10,- 1,2

Тестовое задание. Вариант № 2

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 6. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 7. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 8. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 9. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;

<ol style="list-style-type: none"> 2. он нервничает; 3. разговор его мало интересует; 4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано; 5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов. <p>Вопрос 10. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. отвечая на звонок, представьтесь; 2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить; 3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»; 4. отвечать на все звонки; 5. не давайте выход отрицательным эмоциям. <p style="text-align: center;">ЗАДАНИЕ</p> <p>Перечень качеств, которыми должен обладать современный руководитель, включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Компетентность в избранной сфере бизнеса. 2. Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальные хозяйственные результаты. 3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных. 4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и другим, развитые чувства долга и ответственности. 5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными. 6. Глубокое знание человеческой психологии, способов контактирования с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом. 7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между собой и сотрудниками, объективная оценка результатов своей и сотрудников деятельности. 8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат. <p>16</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу своих сотрудников с учетом перспектив. 10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества. 11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровья и работоспособности. <p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер? 2. Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать руководитель-управленец? 3. Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности? <p style="text-align: center;">Ответы: 1-3, 2-3, 3-4, 4-1, 5-4, 6-2, 7-1, 8-1, 9-3, 10-3</p>	<p style="text-align: center;">Тестовое задание. Вариант № 3</p> <p>1. Что является предметом труда работников управления?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сырье, материалы 2. Готовая продукция 3. Информация
---	---

4. Ресурсы

2. Что является, продуктом труда менеджера?

1. Выполненная функция
2. Решенная задача
3. Готовая продукция
4. Управленческое решение

3. Что такое организационное управление?

1. Управление производственными процессами
2. Управление технологическими процессами
3. Управление людьми
4. Функция управления

4. Какие из ниже перечисленных функций относятся к специфическим функциям управления?

1. Мотивация
2. Коммуникационные
3. Организация труда
4. Общее руководство
5. Оперативное управление

5. Какие функции обеспечивают взаимосвязь и взаимодействие между элементами системы управления организацией?

1. Планирование
2. Организация
3. Мотивация
4. Коммуникационные

6. Какие функции обеспечивают координацию действий подчиненных руководителю лиц и подразделений?

1. Планирование
2. Организация
3. Общее руководство
4. Мотивация
5. Контроль

7. Какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников?

1. Планирование
2. Организация
3. Мотивация
4. Контроль
5. Руководство

8. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

1. Планирование
2. Организация
3. Контроль
4. Мотивация

9. Для чего предназначена организационная структура управления?

1. Для установления целей организации
2. Для обеспечения единства действия всех элементов организации
3. Для стимулирования действий работников организации

10. Что представляет собой уровень управления?

1. Вид ответственности

2. Вид руководства
3. Степень подчиненности и ответственности
4. Вид подчиненности

ЗАДАНИЕ

Современным специалистам нужны следующие качества.

1. Наличие глубоких макроэкономических познаний.
2. Детальное знание рынка, законов его развития, специфики и динамики рыночных отношений в России и в других странах.
3. Стремление к доскональному освоению узкой специальности, являющейся для конкретного работника основной.
4. Свободная ориентация совокупности рыночных отношений, в их взаимозависимости и взаимообусловленности.

Кроме того, обязательны такие качества, как предприимчивость, ответственность, честность, принципиальность, скромность, физическое здоровье.

Вопросы

1. Какими дополнительными качествами надо обладать современному специалисту, чтобы он был на высоте положения? ,
2. Какие особые качества необходимы специалисту в России?

Ответы: 1-3, 2 -1,2,4,3-3, 4-3,4,5, 5-1,2,4, 6-2,3, 7-3, 8-3, 9-2, 10-3.

Критерии оценивания

тесты

- «5» - 90-100% правильных ответов,
- «4» - 80-89% правильных ответов
- «3» - 70-80% правильных ответов
- «2» - 69% и менее правильных ответов

задания

- «5» - Дан максимально полный ответ на все вопросы, предложенный план действий адаптирован к реальной жизни
- «4» - Ответа даны не полностью, однако предложенный план действий адаптирован к реальной жизни
- «3» - План по достижению цели не реалистичный, для достижения поставленной цели в жизни, ответы сформулированы не точно

