

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Технологический институт-филиал ФГБОУ ВПО
«Ульяновская ГСХА им. П.А.Столыпина»

отделение среднего профессионального образования

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОП 03.МЕНЕДЖМЕНТ

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(базовая подготовка)

Составитель: С.В. Гречникова, преподаватель отделения среднего профессионального образования Технологического института – филиала ФГБОУ ВПО «Ульяновская ГСХА им. П.А. Столыпина»

Димитровград 2014 год

Содержание

	Стр.
1. Паспорт фонда оценочных средств	3
2. Материал для проведения входного контроля знаний студентов	6
3. Материал для организации текущего контроля знаний студентов	7
4. Материал для проведения итогового контроля знаний студентов	28

ПАСПОРТ
фонда оценочных средств
по учебной дисциплине МЕНЕДЖМЕНТ

Контролируемые темы дисциплины*	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, коды формируемых компетенций)**	Наименование оценочного средства
Входной контроль		
Знания, умения, освоенные на учебных дисциплинах, которые являются обеспечивающими по отношению к дисциплине «Менеджмент»: «Экономика», «Документационное обеспечение управления».		Перечень вопросов для устного опроса
Текущий контроль		
Раздел 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента		
Тема 1.1. Предмет, цели и задачи менеджмента	<u>Знать:</u> понятие менеджмента, особенности современного менеджмента и его основные функции; <u>Уметь:</u> применять полученные знания при разрешении ситуаций. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК1-9	Перечень вопросов для устного опроса
Тема 1.2. Место и роль руководителя в организации	<u>Знать:</u> понятие менеджера, понятие роли, виды ролей менеджера, уровни управления и виды мастерства; <u>Уметь:</u> использовать знания для сравнительного анализа, определять управленческие качества личности <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 1-9	Задания для проведения терминологического диктанта.
Тема 1.3. Организация в системе менеджмента	<u>Знать:</u> понятие организации, ее основные признаки, виды организации, общие характеристики организации; <u>Уметь:</u> определять место руководителя в организации, направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК1-9	Перечень заданий для понятийного диктанта
Тема 1.4. Характеристика организационных структур	<u>Знать:</u> сущность, свойства и принципы формирования организационных структур <u>Уметь:</u> определять вертикальные и горизонтальные связи в организационных структурах, виды организационных структур <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 1-9.	Вопросы для устного собеседования по теме
Рубежный контроль по темам: 1.1 – 1.4.		Тестовый материал
Раздел 2. Планирование в организации системы менеджмента		

Тема 2.1. Стратегическое и тактическое планирование в системе менеджмента	<u>Знать:</u> способы составления и виды планов, методы планирования и организации работы подразделения <u>Уметь:</u> использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 1-4, ПК 2.2-2.4	Перечень вопросов для устного опроса
Рубежный контроль по темам: 2.1.		Тестовый материал
Раздел 3. Управление персоналом		
Тема 3.1. Руководство, власть и лидерство	<u>Знать:</u> понятие власти, лидерства, влияния; виды власти и способы влияния; <u>Уметь:</u> применять на практике способы влияния. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 1-4, 8-9	Тестовый материал
Тема 3.2. Система методов управления	<u>Знать:</u> понятие управления, методы управления: административный, экономический, социально-психологический; <u>Уметь:</u> принимать эффективные решения, используя систему методов управления <u>Формируемые компетенции:</u> ОК1-3, 6,7, ПК 2.2	Перечень вопросов для графического диктанта
Тема 3.3. Стили руководства	<u>Знать:</u> стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный. <u>Уметь:</u> определять стиль руководства коллективом. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК1-3, 6,7	Задания для проведения терминологического диктанта.
Тема 3.4. Кадровая политика организации	<u>Знать:</u> основы формирования кадровой политики организации <u>Уметь:</u> применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 4,8.	Вопросы для устного собеседования по теме
Тема 3.5. Технология самопрезентации	<u>Знать:</u> особенности менеджмента в области профессиональной деятельности <u>Уметь:</u> применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 4,8.	Вопросы для устного собеседования по теме
Рубежный контроль по темам: 3.1-3.5		Тестовый материал
Раздел 4. Мотивационная деятельность в менеджменте		
Тема 4.1. Мотивация и теории мотивации	<u>Знать:</u> понятие мотивации, ее основные факторы, основные теории мотивации; <u>Уметь:</u> определять систему потребностей по Маслоу и мотивировать работников организации. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК2,6	Перечень вопросов для устного опроса, тестовый контроль знаний, материал для выполнения проблемных заданий.
Рубежный контроль по темам: 4.1		Тестовый материал
Раздел 5. Коммуникативность и деловое общение		
Тема 5.1. Управленческая информация и коммуникации.	<u>Знать:</u> особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности; информационные технологии в сфере управления. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 4-6	Тестовый материал, перечень заданий для письменного опроса

Тема 5.2. Язык общения и жестов (невербальные коммуникации)	<u>Знать:</u> принципы делового общения в коллективе. <u>Уметь:</u> применять приемы делового общения в профессиональной деятельности. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 4-6	Перечень тем для подготовки сообщений
Тема 5.3. Ведение деловых совещаний и деловых переговоров	<u>Знать:</u> принципы делового общения в коллективе. <u>Уметь:</u> применять приемы делового общения в профессиональной деятельности. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 4-7	Перечень тем для подготовки сообщений
Рубежный контроль по темам: 5.1-5.3		Тестовый материал
Раздел 6. Управленческое решение и контроль		
Тема 6.1. Процесс и методы принятия управленческого решения.	<u>Знать:</u> понятие управленческого решения, классификацию и требования, предъявляемые к управленческим решениям; <u>Уметь:</u> принимать управленческие решения в различных ситуациях. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 1, 4-7	Перечень вопросов для графического опроса, разрешение ситуаций на принятие решений, тестовый опрос
Тема 6.2. Управленческий контроль и его виды	<u>Знать:</u> цикл менеджмента, процесс принятия и реализации управленческих решений, функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта <u>Уметь:</u> учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 1, 4-7, ПК 2.4.	Вопросы для устного собеседования по теме
Рубежный контроль по темам: 6.1-6.2		Тестовый материал
Раздел 7. Управление конфликтами и стрессами		
Тема 7.1. Конфликты в организации и управление ими	<u>Знать:</u> правильно и оптимально разрешать конфликтные ситуации <u>Уметь:</u> дать понятие конфликта, о видах конфликта и его типах, о стратегиях разрешения конфликта, о понятии компромисс. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 3,5,7	Проведение терминологического диктанта
Тема 7.2. Управление стрессами	<u>Знать:</u> принципы делового общения в коллективе. <u>Уметь:</u> применять приемы делового общения в профессиональной деятельности. <u>Формируемые компетенции:</u> ОК 3,5,7	Вопросы для устного собеседования по теме
Рубежный контроль по темам: 7.1-7.2		Тестовый материал
Итоговый контроль		Тестовый материал

*Наименование темы указано в рабочей программе учебной дисциплины.

** Требования к результатам освоения дисциплины - умения, знания, коды компетенций - указаны в паспорте рабочей программы учебной дисциплины

ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

1 вариант

1. Что такое организация?
2. Руководители, каких уровней управления Вы знаете?

2 вариант

1. Какие виды организаций вы знаете?
2. Перечислите личностные качества руководителя?

3 вариант

1. Руководитель предприятия – это кто?
2. Назовите характерные черты, определяющие руководителя организации?

4 вариант

1. Какие руководители предприятий бывают?
2. Перечислите сферы управления?

5 вариант

1. Что такое экономика организации?
2. Что значит «управляющая система»?

6 вариант

1. Перечислите связь организации с другими организациями.
2. Что Вы думаете о понятии «деловое общение»?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если проведено всестороннее освещение темы на основе самостоятельного изучения широкого круга источников информации;
- оценка «хорошо» выставляется, если вопрос раскрывается правильно на использовании ряда фактических данных, но используются несколько неточностей.
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если в целом правильно раскрыт вопрос, но в ответе имеются отдельные ошибки;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае неспособности студента дать развернутый ответ на вопрос.

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Раздел 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента

Тема 1.1. Предмет, цели и задачи менеджмента

Оцениваемое умение: ориентироваться в процессе управления, в основных сферах деятельности и ознакомиться с основными функциями менеджмента. Применять знания о процессе управления у будущего специалиста.

Оцениваемые знания:

- о понятии менеджмента;
- об особенностях современного менеджмента;
- об основных функциях менеджмента.

Формируемые компетенции: ОК 1-9.

Задание 1: устно ответить на вопросы.

1. Дайте понятие Менеджмента, как науки и искусства.
2. Расскажите о сферах менеджмента.
3. Перечислите принципы управления.
4. Раскройте суть функций менеджмента.

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; излагает материал последовательно и правильно. Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта в последовательности и изложении материала. Оценка "3" ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 1.2. Место и роль руководителя в организации.

Оцениваемое умение: применять полученные знания для сравнительного анализа и для определения управленческих качеств личности.

Оцениваемые знания:

- о понятии менеджера;
- о понятии роли;
- о видах ролей менеджера: межличностная, информационная и решенческая;
- об уровнях управления: менеджер высшего звена, менеджер среднего звена, менеджер высшего звена;
- о видах мастерства менеджера: концептуальное, коммуникационное, техническое.

Формируемые компетенции: ОК 1-9.

Задание 1: Задания для проведения терминологического диктанта.

1 вариант

Понятие менеджера
Межличностная роль – это...
Менеджер высшего звена
Концептуальное мастерство
Бизнесмен – это....

2 вариант

Понятие менеджмента
Решенческая роль – это...
Менеджер среднего звена
Техническое мастерство
Роль – это...

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что

и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта в изложении материала.

Оценка "3" ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 1.3. Организация в системе менеджмента.

Оцениваемое умение: аргументировано определять место руководителя в организации, направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей.

Оцениваемые знания:

- о понятии организации;
- об основных принципах формирования организации;
- о видах организаций: формальная и неформальная;
- об общих характеристиках организации.

Формируемые компетенции: ОК 1-9.

Задание 1. Понятийный диктант.

1 вариант	2 вариант
Формальная организация	Неформальная организация
Цель	Структура
Технология	Задача
Внешняя среда прямого воздействия	Внешняя среда косвенного воздействия
Понятие организации	5. Понятие организации

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта в изложении материала.

Оценка "3" ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 1.4. Характеристика организационных структур

Оцениваемое умение: сущность, свойства и принципы формирования организационных структур

Оцениваемые знания:

- определять вертикальные и горизонтальные связи в организационных структурах,
- виды организационных структур.

Формируемые компетенции: ОК 1-9.

Задание 1. Вопросы для собеседования.

1. Что такое организационная структура?
2. Что представляют собой структуры управления?
3. Каковы этапы проектирования организационных структур?
4. Каковы принципы формирования структур управления?
5. Перечислите виды структур управления.
6. Что характеризует линейно-функциональную структуру управления?

7. Что представляет собой дивизиональная структура управления? Ее достоинства и недостатки.
8. Каковы преимущества проектной структуры управления?
9. Что представляет собой матричная структура управления?
10. Что характерно для бригадной структуры управления?
11. Следует ли при разработке структуры управления российской компании (предприятия, магазина, банка и т.д.) учитывать отечественные особенности и традиции?
12. Какая организационная структура, по вашему мнению, является наиболее современной и эффективной?
13. Какие организационные структуры больше подходят к современным экономическим условиям работы в России?
14. Если бы вы были назначены главным менеджером в какую-либо фирму, какое организационное построение вы бы предпочли и почему?

Рубежный контроль по темам 1.1.-1.4. Тестовый материал

1. Назовите признак, характеризующий профессию менеджера с позиции общества в целом.
 - образ жизни
 - общность людей, занятых в определенной сфере деятельности
 - способ участия в жизни общества
 - возможность воздействия на развитие экономики и совершенствование производственных отношений
2. Основными ролями менеджера в организации являются:
 - представление отчетности в налоговую инспекцию
 - информационная
 - организация документооборота
 - принятие решений
3. К особенностям менеджмента как типа управления относят такие, как ...
 - Искусство получения результата посредством деятельности других работников
 - Необязательное наличие подчиненных
 - Управление в условиях жестко регламентированной системы
 - Исключительно профессиональное управление
4. К особенностям современного менеджмента относят
 - нацеленность работы организации на достижение результата
 - рассмотрение организации как закрытой системы
 - рассмотрение организации как открытой системы
 - восприятие человека как одного из факторов производства
5. К характеристикам понятия «система управления» наиболее подходят ...
 - Совокупность функций и полномочий, необходимых для осуществления воздействия
 - Организационная структура управления
 - Должности персонала управления
 - Совокупность средств и методов воздействия на деятельность людей
6. В менеджменте упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирование как единого целого, называется ...
 - о управляющей системой
 - о структурой управления организацией
 - о системой менеджмента
 - о управляемой системой
7. Целостность, состоящая из взаимосвязанных частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого, в теории менеджмента называется...
 - о системой

- комплексом
- циклом
- общностью

8. Подход к менеджменту, основанный на представлении управления организацией как непрерывной серии взаимосвязанных управленческих функций, называется ...

- ситуационным
- функциональным
- процессным
- системным

9. Согласно теории менеджмента скорость управленческого воздействия в системе управления можно оценить ...

- Временем, проходящем между принятием решения и его осуществлением
- Протяженностью совокупного информационного потока в организации
- Верностью реагирования объекта управления
- Временем, проходящим между изменением во внешней или внутренней среде предприятия и принятием регулирующего решения

10. Согласно теории менеджмента «дерево» целей-задач предприятия и его подразделений строится по принципу их декомпозиций во времени и ...

опространстве

- ресурсобеспеченности предприятия
- значимости для предприятия
- стоимости достижения

11. Пропорциональность производства и управления является закономерностью менеджмента, сущность которого заключается в ...

- соответствии организации труда специфике производства
- научности управления
- пропорциональности основного и вспомогательного производства
- единстве основных функций управления

Распределение управленческого труда осуществляется в зависимости от ...

- опыт работы персонала
- состава функций управления
- личных качеств работников
- масштаба деятельности организации

12. В практике менеджмента к группе специалистов относят ...

- техслужащих
- юристов
- экономистов по труду
- дизайнеров

13. К типам «проблем», которые в процессе управления решаются топ-менеджментом компании относят ...

- определение необходимых действий антикризисной программы
- конфликтную ситуацию между двумя рядовыми работниками
- разработку миссии компании
- сбор информации о состоянии управляемой системы

14. С точки зрения теории и практики менеджмента менеджер среднего звена должен, прежде всего, уметь

- делегировать полномочия
- грамотно подбирать и обучать кадры, вести переговоры и совещания
- видеть дело через документ и составлять стратегические планы
- быть лично успешным и в критических ситуациях брать всю ответственность на себя

15. *Заполните пропуск*

В менеджменте активной частью системы управления предприятием, вырабатывающей управленческие воздействия, является управление.

- объект
- субъект
- стиль
- метод

16. Расположите в правильной последовательности элементы цепи управления:

- ситуация – состояние объекта управления
- решение
- проблема
- цель субъекта управления

Раздел 2. Планирование в организации системы менеджмента

Тема 2.1. Стратегическое и тактическое планирование в системе менеджмента

Оцениваемое умение: способы составления и виды планов, методы планирования и организации работы подразделения

Оцениваемые знания:

использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения

Формируемые компетенции: ОК 1-4, ПК 2.2-2.4

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Сформулируйте понятие и раскройте содержание внутрифирменного планирования.
2. Каковы способы составления планов?
3. Назовите три подхода к составлению планов.
4. Каково содержание принципов планирования?
5. В чем суть стратегического планирования?
6. Что служит основой для разработки стратегических планов?
7. Что такое текущее планирование?
8. Какие типы краткосрочных планов вы знаете?
9. Назовите субъективные факторы, тормозящие процесс планирования.
10. Каковы объективные (организационные) факторы, оказывающие влияние на процесс планирования?
11. Как можно преодолеть факторы, препятствующие планированию?

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта в изложении материала.

Оценка "3" ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Рубежный контроль по темам 2.1. Тестовый материал

1. Функции стратегического управления президента фирмы не подлежат делегированию:
 - а) да
 - б) нет
2. Линейное программирование применяется для:

- а) построения «стратегической линии» развития
 - б) упорядочения распределения линейных и штабных полномочий
 - в) организации горизонтальных взаимодействий при управлении проектами
 - г) анализа программ в матричных структурах
 - д) оптимального распределения ограниченных ресурсов.
3. Суть делегирования состоит:
- а) в установление приоритетов
 - б) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
 - в) передаче ответственности на более низкий уровень управления
 - г) в доверии к своим подчиненным
 - д) поручении подчиненному принять какое-либо решение.
4. Как вы понимаете термин «миссия управления»?
- а) Способ достижения долгосрочных целей
 - б) Количественная общая цель
 - в) Средство достижения краткосрочных целей
 - г) Предназначение фирмы.
5. Стратегия - это:
- А) Рассчитанная на перспективу система мер, обеспечивающая достижение конкретных целей.
 - Б) Генеральная цель предприятия.
 - В) Поэтапная программа развития предприятия.

Раздел 3. Управление персоналом

Тема 3.1. Руководство, власть и лидерство.

Оцениваемое умение: применять на практике способы влияния

Оцениваемые знания:

- о понятиях: власть, лидерство, влияние.
- о видах власти;
- о способах влияния.

Формируемые компетенции: ОК 1-4, 8-9.

Задание 1. Тестовый опрос (закрытый тест).

ВАРИАНТ 1.

1. Способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение целей организации.
2. Заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных, вышестоящего руководства и коллег по работе.
3. Власть должна быть достаточна для достижения цели, но не должна вызывать у подчиненных ощущения насилия.
4. Исполнитель верит в то, что руководитель может наказать: влияние через страх, угрозу, пытки.
5. Традиционная власть, все руководители пользуются ею, т.к. им предоставлено полномочие, управлять другими людьми.

ВАРИАНТ 2.

1. Возможность влиять на поведение других людей.
2. Любое поведение одного человека, которое вносит изменения в поведение другого человека.
3. Влияющий может удовлетворить просьбу. Политика кнута и пряника.
4. Влияние через разумную веру в светлое будущее.
5. Хочется быть похожим на руководителя.

Ключ ответов к теме 3.1.

1 вариант	2 вариант
Лидерство	Власть
Авторитет	Влияние
Баланс власти	Власть, основанная на вознаграждении
Власть, основанная на принуждении	Экспертная власть
Законная власть	Эталонная власть

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент даёт правильное определение понятий;

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта. Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 3.2. Система методов управления

Оцениваемое умение: принимать управленческие решения в различных ситуациях.

Оцениваемые знания:

- об управленческом решении;
- о классификации управленческих решений;
- о требованиях, предъявляемых к управленческим решениям.

Формируемые компетенции: ОК 1-3, 6,7, ПК 2.2

Задание 1. Вопросы для графического диктанта.

1. Методы управления – это совокупность воздействий субъекта управления на объект. (Ответ - да)
2. По отношению к объекту управления выделяют только экономические и распорядительные методы управления (Ответ - нет)
3. Система экономических методов включает в себя моральное стимулирование (Ответ - нет)
4. Система социально-психологических методов связана с воздействием на групповые и индивидуальные ценности. (Ответ - да)
5. Методы управления бывают экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические. (Ответ - да)

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент даёт правильное определение понятий.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта.

Оценка "3" ставится, если студент, допускает 3-4 недочёта.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала

Тема 3.3. Стили руководства

Оцениваемое умение: определять стиль руководства коллективом.

Оцениваемые знания: стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный

Формируемые компетенции: ОК 1-3, 6,7.

Задание 1. Терминологический диктант

1 вариант	2 вариант
Стиль управления - это ..	Авторитарный стиль управления характеризуется ...

Особенности либерального стиля управления заключаются в ...	Имидж руководителя - это ...
Характерными чертами демократического стиля являются ...	Назовите разновидности демократического стиля

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент даёт правильное определение понятий;

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта. Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 3.4. Кадровая политика организации

Оцениваемое умение: применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения.

Оцениваемые знания: основы формирования кадровой политики организации

Формируемые компетенции: ОК 4,8.

Задание 1. Вопросы для собеседования

1. В чем сущность кадрового менеджмента?
2. Каковы принципы кадрового менеджмента?
3. Как формируются кадры управления?
4. Какие существуют категории кадров и какова система работы с ними?
5. Расскажите о кадровой политике.
6. Как осуществляется подбор кадров управления?
7. Каковы принципы подбора кадров?
8. В чем суть системы оценки кадров?
9. Как происходит адаптация кадров?
10. Что такое горизонтальная карьера? Какую помощь руководитель может оказать увольняемому?

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент даёт правильное определение понятий;

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта. Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 3.5. Технология самопрезентации

Оцениваемое умение: применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения .

Оцениваемые знания: особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции: ОК 4,8.

Задание. Вопросы для собеседования по теме

1. Каковы составляющие культуры управления?
2. В чем заключается профессиональная этика?

3. Расскажите об основных требованиях делового этикета.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент даёт правильное определение понятий;

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта. Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Рубежный контроль по темам 3.1.-3.5. Тестовый материал

1. При классификации методов управления выделяют:
 - а) Экономические, социально-психологические, экономико-математические.
 - б) Экономические, организационно-распорядительные (административные), социально-психологические.
 - в) Экономические, организационно-распорядительные (административные), экономико-математические.
2. К группе социально-психологических методов управления относят

 - а) инструктирование
 - б) распоряжение
 - в) убеждение
 - г) адаптацию

3. Стиль управления – это:
 - а) трудовой, производственный и организационный аспекты, а также авторитет слова, обещаний, рекомендаций и т.д.;
 - б) структура речи, умение выделить главное в обсуждаемой проблеме;
 - в) признак деловой, организационной и социально-психологической сплоченности и дееспособности;
 - г) совокупность методов, приемов и способов осуществления управленческой деятельности форм взаимоотношений и личного поведения.
4. Руководитель пассивен в выполнении управленческих решений, можно сказать, он просто плывет по течению. Это характерно для:
 - а) автократа
 - б) либерала
 - в) демократа
 - г) партократа
5. Суть делегирования состоит:
 - а) в установление приоритетов
 - б) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
 - в) передаче ответственности на более низкий уровень управления
 - г) в доверии к своим подчиненным
 - д) поручении подчиненному принять какое-либо решение.
6. Понятие «власть» в управленческой литературе означает:
 - а) способность оказывать своё влияние на поведение людей с целью их подчинения;
 - б) способность добросовестно выполнять трудовые функции.
7. Стресс на рабочем месте требует:
 - а) устранения
 - б) поддержания
 - в) обращения к врачу
 - г) смены работы
 - д) регулирования.
8. Экономические методы управления:

- а) основаны на правах ответственности людей на всех уровнях хозяйствования и управления;
 - б) опираются на систему экономических интересов личности, коллектива и общества;
 - в) предполагают использование руководителем власти, ответственности подчиненных;
 - г) построены на формировании и развитии общественного мнения относительно общественно и индивидуально значимых нравственных ценностей.
9. Какие из этих методов необходимо использовать в первую очередь для наведения дисциплины в коллективе:
- а) экономические;
 - б) организационно-распорядительные;
 - в) социально-психологические.
10. При каком стиле управления решения доводятся до исполнителей с помощью просьб, упрасиваний:
- а) авторитарном;
 - б) демократическом;
 - в) либеральном;
 - г) никакому из перечисленных.
11. Какому стилю управления присуща высокая концентрация власти в руках руководителя:
- а) авторитарному;
 - б) демократическому;
 - в) либеральному;
 - г) никакому из перечисленных.
12. О какой форме власти идет речь, когда руководитель использует влияние на поведение людей в силу своей подготовки и уровня образования, опыта и таланта?
- а) основанной на принуждении
 - б) основанной на вознаграждении
 - в) экспертной власти
 - г) эталонной власти
13. Заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у своих подчиненных, вышестоящего руководства и коллег
- а) Власть
 - б) Авторитет
 - в) Влияние
 - г) Лидерство
14. Демократический стиль управления ...:
- а) суть его в том, что руководитель ставит перед исполнителями проблему, создает необходимые организационные условия для их работы, определяет ее правила, задает границы решения, а сам отходит на второй план;
 - б) характеризуется высокой степенью децентрализации полномочий, активным участием сотрудников в решении проблемы, созданием таких условий, при которых выполнение служебных обязательств оказывается для них привлекательным, а достижение успеха служит вознаграждением;
 - в) суть в том, что руководитель, не доверяя подчиненным и не спрашивая их мнения и совета, единолично решает все вопросы и берет на себя ответственность за все, давая исполнителям лишь указания, что, как, когда делать, а в качестве основной формы мотивации использует наказание;
 - г) верны варианты «А», «Б».

Раздел 4. Основы организации работы коллектива.

Тема 4.1. Мотивация и теории мотивации.

Оцениваемое умение: определять систему потребностей по Маслоу и мотивировать работников организации.

Оцениваемые знания:

- о понятии мотивации;
- об основных факторах мотивации;
- об основных теориях мотивации.

Формируемые компетенции: ОК 2,6.

Задание 1. Устно ответить на вопросы.

1. Понятие мотивации и ее сущность.
2. Потребность, виды и значение.
3. Основные теории мотивации.
4. Теория справедливости вознаграждения.

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; излагает материал последовательно и правильно.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта в последовательности и изложении материала.

Оценка "3" ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Задание 2. Решение проблемных ситуаций

1. На одно из предприятий, прибыл юрист, окончивший с отличием техникум. Руководитель предприятия, просмотрев документы, остался недоволен: " Не знаешь ты наши условия и нашу работу. Ну, да ладно, работай».

Юрист был разочарован таким недружелюбным приемом, но работать остался. При встречах руководитель всегда с раздражением делал разные замечания.

От такого отношения руководителя у юриста терялся интерес к работе.

Руководитель постоянно предъявлял суровые требования, но ни разу не поинтересовался, как он живет, где питается, какие строит планы на будущее.

С точки зрения теории мотивации объясните поведение юриста.

2. Юрист Петров является замечательным работником: исполнительный, скромный, ответственный. Но платили Петрову до обидного мало и вы, понимая, что это несправедливо, предложили ему должность старшего юриста с более высокой оплатой труда. Однако Петров на предложение о прибавке к зарплате отреагировал как-то странно: поблагодарил, сказал, что подумает, а на следующий день отказался. Как вы думаете, какая могла быть причина такого поведения Петрова? Назовите основные мотивы к труду согласно теории А. Маслоу? В чем проявляется мотивация данного сотрудника?

3. Вы - руководитель организации. В организации существует проблема текучести кадров. Исследования показали, что основная причина – неэффективная система стимулирования работников. Назовите функцию менеджмента, связанную с созданием системы стимулирования труда. Какие будут Ваши предложения по активизации деятельности и снижению текучести кадров?

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент: даёт правильное понимание ситуации, излагает материал последовательно и правильно.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта в рассуждении над ситуацией.

Оценка "3" ставится, если студент, излагает ситуацию неполно и допускает неточности в понятии ситуации; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала и не может применить относительно ситуации.

Рубежный контроль знаний.

Тест к теме 4.1.

ВОПРОСЫ	ОТВЕТЫ
Это все то, что заставляет человека действовать и вести себя определенным образом	Вознаграждение Мотивация Восприятие Делегирование
Вознаграждение за результаты труда с точки зрения работника	Все то, что человек считает ценным для себя Самое необходимое для человека Некоторая сумма денег Недостаток чего-либо
Ощущение человеком недостатка в чем-либо	Запрос Сделка Вознаграждение Потребность
Какие потребности относятся к физиологическим?	Жилье, пособие, вода Вода, пища, авторитет Воздух, пища, вода, тепло Пища, власть, авторитет
Сколько ступеней потребностей выделяют по Маслоу?	1 3 5 4
Какое вознаграждение дает сама работа человеку?	Внутреннее Внешнее Прямое Косвенное
Какие бывают потребности?	Прямые и косвенные Внутренние и внешние Первичные и вторичные Простые и сложные
Делегирование полномочий	Специализация труда Общественное разделение труда Передача отдельных прав руководителя подчиненным Ответственность

Ключ ответов к теме 4.1.

- 1 – 2
- 2 – 1
- 3 – 4
- 4 – 3
- 5 – 3
- 6 – 1
- 7 – 3
- 8 – 3

Критерии оценки: Менее 50% - «2», 50 – 69% - «3», 70 – 89% - «4», 90 – 100% - «5»

Раздел 5. Коммуникативность и деловое общение
Тема 5.1. Управленческая информация и коммуникации.

Оцениваемые знания:

- об особенностях организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;

- об информационных технологиях в сфере управления.

Формируемые компетенции: ОК 4-6.

Задание 1. Письменный опрос по теме.

1 вариант	2 вариант	3 вариант
Коммуникационные роли в организации	1. Процесс передачи управленческой информации	1. Сущность управленческой информации и ее классификация

Задание 2. Тестовый опрос.

Тест к теме 5.1.

Вопросы	Ответы
Умение общаться с людьми, умение сплачивать людей в коллектив	Мотивация Управление Коммуникация Психология
Совокупность сведений о том, что происходит в организации	Коммуникация Информация Делегирование Мотивация
Назовите основные этапы движения информации	Отбор, расшифровка Кодирование, отбор, прием Прием, расшифровка, осмысление Отбор, кодирование, передача, расшифровка
Передача информации от источника к получателю	Связь Искажение Канал Потеря
Коммуникация – это...	Общность получателя и передающего информацию Управление в организации Мотивация Подчиненность работы

Ключ ответов к тесту темы 5.1.

(1 – 3; 2 – 2; 3 – 4; 4 – 3; 5 – 1)

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта в последовательности и изложении материала.

Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 5.2. Язык общения и жестов (невербальные коммуникации)

Оцениваемые умения: применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

Оцениваемые знания:

- о принципах делового общения в коллективе;
- об управленческом этикете.

Формируемые компетенции: ОК 4-6.

Задание 1. Обсуждение подготовленных сообщений.

Темы:

1. Основы невербального общения.
2. Основные жесты невербальной коммуникации.
3. Соответствие жестов и мимики произносимым словам.
4. Жесты - паразиты.
5. Культура невербального общения.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент даёт правильное определение понятий; подробное обсуждение материала.

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта.

Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не совсем ясно излагает материал.

Оценка «2» ставится, если студент не подготовил необходимый раздел изучаемого материала.

Тема 5.3. Ведение деловых совещаний и деловых переговоров

Оцениваемые умения: применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

Оцениваемые знания:

- о принципах делового общения в коллективе;
- об управленческом этикете.

Формируемые компетенции: ОК 4-7.

Задание 1. Обсуждение подготовленных сообщений.

Темы:

1. Правила ведения деловых переговоров.
2. Правила ведения деловых разговоров по телефону.
3. Правила о том, как избежать конфликтных ситуаций.
4. Психология поведения деловых людей.
5. Этика и психология решения спорных вопросов.
6. Правила ведения деловой и светской беседы.
7. Правила подбора деловых партнеров.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент даёт правильное определение понятий; подробное обсуждение материала.

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта.

Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не совсем ясно излагает материал.

Оценка «2» ставится, если студент не подготовил необходимый раздел изучаемого материала.

Рубежный контроль по темам 5.1.-5.3. Тестовый материал

1. Реакция получателя на переданную ему информацию, которая позволяет отправителю понять, как было воспринято его сообщение
 - а) прямая связь
 - б) сообщение
 - в) шум
 - г) обратная связь
2. Назовите основные этапы движения информации
 - а) отбор, расшифровка
 - б) кодирование, отбор, прием
 - в) прием, расшифровка, осмысление
 - г) отбор, кодирование, передача, расшифровка
3. По содержанию информация бывает
 - а) Внешняя
 - б) Входящая
 - в) Экономическая
 - г) Достоверная
4. Восприятие, интерпретация и оценка послания получателем, называется:
 - а) декодирование информации;
 - б) кодирование информации;
 - в) послание информации;
 - г) процесс межличностных коммуникаций.
5. В теории менеджмента под термином _____ понимается общение, обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного сознания к другому:
 - а) координация;
 - б) организация;
 - в) форум;
 - г) Коммуникация.
6. Информация это ... :
 - а) совокупность обстоятельств, сведений о состоянии и процессах;
 - б) событие, в котором обнаруживается сущность чего-нибудь;
 - в) осмысленные, упорядоченные данные, сведения об определённом событии, факте, явлении или ситуации.
7. Что такое коммуникация:
 - а) процесс передачи информации;
 - б) осмысленные, упорядоченные данные, сведения об определённом событии, факте, явлении или ситуации.
8. По направлению движения информация бывает
 - а) Внешняя
 - б) Входящая
 - в) Экономическая
 - г) Достоверная
9. Умение общаться с людьми, умение сплавивать людей. Что это такое?
 - а) Коммуникабельность
 - б) Психология
 - в) Управление
 - г) Мотивация

Раздел 6. Управленческое решение и контроль

Тема 6.1. Процесс и методы принятия управленческого решения.

Оцениваемое умение: принимать управленческие решения в различных ситуациях.

Оцениваемые знания:

- об управленческом решении;
- о классификации управленческих решений;
- о требованиях, предъявляемых к управленческим решениям.

Формируемые компетенции: ОК 1, 4-7.

Задание 1. вопросы для графического диктанта.

1. Решение – это совокупность действий и мероприятий по принятию и реализации его. (Ответ - да)
2. Для принятия правильного решения необходимо иметь не менее 2-х вариантов. (Ответ - да)
3. Методика принятия решения состоит из 3-х стадий: подготовительной, итоговой и заключительной. (Ответ - нет)
4. Субъектом управленческих решений может быть классный руководитель. (Ответ - да)
5. Объектом управленческих решений может быть студент. (Ответ - да)
6. По длительности действия бывают решения связанные с риском. (Ответ - нет)
7. По срокам бывают решения: долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные. (Ответ - да)

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент даёт правильное определение понятий.

Оценка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "5", но допускает 1-2 недочёта.

Оценка "3" ставится, если студент, допускает 3-4 недочёта.

Оценка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Задание 2. Решение ситуаций на принятие управленческих решений.

Ситуация № 1.

К вам приходит сотрудник с требованием повысить заработную плату, аргументируя его тем, что на другом предприятии он будет получать больше и уволится, если Вы не выполните его требование. Что Вы ответите?

Ситуация № 2.

В вашей сфере деятельности в результате применения рационализаторского метода освобождается одно место, и вам нужно перевести работника в другое подразделение с такими же условиями профессиональной деятельности. Какого сотрудника вы выберете для перевода?

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент: даёт правильное понимание ситуации.

Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта в рассуждении над ситуацией.

Оценка «3» ставится, если студент, излагает ситуацию неполно и допускает неточности в понятии ситуации; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала и не может применить относительно ситуации.

Задание 3. Тестовый опрос.
Тест к теме 6.1.

ВОПРОСЫ	ОТВЕТЫ
1. Что означает понятие – решение?	1. Набор поведенческих правил 2. Совокупность действий и мероприятий по принятию и реализации его 3. План мероприятий 4. Достижение целей
2. Сколько этапов включает в себя методика принятия решения	1. 1 2. 2 3. 3 4. 4
3. Для того чтобы решение было оптимальным сколько нужно вариантов решения?	1. 1 2. Не менее 2 – х 3. Много 4. Нет правильного ответа
4. Кто является субъектом управленческого решения?	1. Студент 2. Педагог 3. Животное 4. Нет правильного ответа
5. Кто является объектом управленческого решения?	1. Студент 2. Педагог 3. Животное 4. Нет правильного ответа

Ключ ответов на тест к теме 2.2

- 1 – 2;
- 2 – 3;
- 3 – 2;
- 4 – 2;
- 5 – 1.

Критерии оценки:

- Менее 50% - «2»
- 50 – 69% - «3»
- 70 – 89% - «4»
- 90 – 100% - «5»

Тема 6.2. Управленческий контроль и его виды

Оцениваемое умение: учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

Оцениваемые знания: цикл менеджмента, процесс принятия и реализации управленческих решений, функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта.

Формируемые компетенции: ОК 1, 4-7, ПК 2.4.

Задание 1. Вопросы для опроса

1. В чем сущность контроля?
2. Каковы задачи управленческого контроля?
3. Перечислите принципы контроля.
4. Каковы виды контроля?
5. Какие вы знаете стадии контроля?
6. Через какие этапы проходит контроль?
7. Что такое внешний контроль?
8. В чем сущность внутреннего контроля?
9. Каким должно быть соотношение внешнего и внутреннего контроля?
10. Что такое управление по отклонениям, в чем его преимущества и недостатки?

Критерии оценки:

Оценка "5" ставится, если студент: даёт правильное понимание ситуации.
Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта в рассуждении над ситуацией.
Оценка «3» ставится, если студент, излагает ситуацию неполно и допускает неточности в понятии ситуации; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.
Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала и не может применить относительно ситуации.

Рубежный контроль по темам 6.1.-6.2. Тестовый материал

1. Оптимальный вариант из возможных прогнозируемых альтернатив, применяемый в установленном порядке, определяющий средства достижения цели и организующий деятельность субъектов и объектов управления, в менеджменте называется:

- прогнозом
- планом
- проектом
- управленческим решением

2. Согласно теории менеджмента сущность управленческих решений как связующего процесса наиболее полно отражают следующие утверждения ...

- Совокупность последовательных действий от диагноза проблемы до выбора и реализации решения, обеспечивающих достижение целей
- Выбор альтернатив, осуществляемых руководством в рамках должностных полномочий
- Сбор и обработка информации о проблеме, наблюдение за результатом работы исполнителей
- Систематическое побуждение к достижению целей

3. Управленческие решения от решений, принимаемых в частной жизни, в наибольшей степени отличает...

- Процесс выбор альтернатив
- Степень систематизированности процесса
- Степень влияния на людей
- Ориентация на результат

4. *Заполните пропуск*

В менеджменте _____ управленческие решения эффективны в случаях, когда подчиненные хорошо знают проблему, добросовестны, имеют опыт ее решения.

- Запрещающие
- Контурные
- Структурированные
- Алгоритмические

5. *Заполните пропуск*

В менеджменте _____ управленческие решения практически исключают инициативу подчиненных, жестко регламентируя их деятельность.

- контурные
- оноваторские
- алгоритмические
- оструктурированные

6. *Заполните пропуск*

В управлении с наибольшим риском связано решение _____ проблем

- Стандартных
- Нестандартных
- Слабо структурированных
- Хорошо структурированных

7. В теории менеджмента по степени структурированности (определенности) проблемы управленческого решения разделяют на следующие виды...

- Оперативные
- Незапрограммированные, слабоструктурированные
- Запрограммированные
- Одноуровневые

8. В теории менеджмента по содержанию и признаку принадлежности к функциональному подразделению управленческие решения разделяются на следующие виды ...

- технологические
- экономические
- стратегические
- тактические

9. *Заполните пропуск*

_____ управленческие решения позволяют достичь организационных целей, но затраты времени и (или) средств на это больше минимально необходимых.

о неэффективные

о рациональные

о недопустимые

о оптимальные

10. В теории менеджмента по степени структурированности проблем и типов решений различают информационные системы ...

- автоматизации делопроизводства
- внутреннего учета
- внешнего учета
- диалоговой обработки запросов (транзакций)

11. *Заполните пропуск*

В менеджменте по критерию _____ управленческие решения подразделяются на рутинные и новаторские.

- методы разработки
- источник возникновения
- способ доведения решений
- степень уникальности

12. *Заполните пропуск*

В теории менеджмента _____ управленческие решения принимаются, как правило, на среднем уровне управления и характеризуются сроком их реализации менее одного года.

- локальные
- стратегические
- типовые
- тактические

13. В случае возникновения у сотрудников организации трудностей в процессе реализации управленческих решений руководитель должен организовать использование такого метода управления, как ...

- организационный контроль
- организационный инструктаж
- организационное распорядительство
- беседа

14. К методам повышения правовой эффективности управленческих решений относят ...

- соблюдение законодательных норм и правил
- модернизацию оборудования компании
- ротацию кадров

Раздел 7. Управление конфликтами и стрессами
Тема 7.1. Конфликты в организации и управление ими

Оцениваемое умение: правильно и оптимально разрешать конфликтные ситуации

Оцениваемые знания:

- о понятии конфликта;
- о видах конфликта и его типах;
- о стратегиях разрешения конфликта;
- о понятии компромисс.

Формируемые компетенции: ОК 3,5,7.

Задание 1. Проведение терминологического диктанта.

1 вариант	2 вариант
1. Функциональный конфликт	1. Дисфункциональный конфликт
2. Межличностный конфликт	2. Внутриличностный конфликт
3. Способы разрешения конфликта	3. Мероприятия, предупреждающие конфликт
4. Стратегия ухода от конфликта	4. Стратегия приспособления
5. Конфликт – это...	5. Компромисс - это...

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; излагает материал последовательно и правильно. Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта в последовательности и изложении материала. Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Тема 7.2. Управление стрессами

Оцениваемое умение: применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

Оцениваемые знания: принципы делового общения в коллективе

Формируемые компетенции: ОК 3,5,7.

Задание 1. Вопросы для опроса

1. Сформулируйте понятие конфликта. Каковы его виды?
2. Какие этапы проходит конфликт в своем развитии?
3. Каковы функции конфликтов?
4. Как может быть разрешен конфликт?
5. Как менеджер может управлять стрессами?

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если студент: полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; излагает материал последовательно и правильно. Оценка «4» ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 недочёта в последовательности и изложении материала. Оценка «3» ставится, если студент, излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала.

Рубежный контроль знаний к темам 7.1.-7.2.

1 ВАРИАНТ

ВОПРОСЫ	ОТВЕТЫ
1. Сознательное поведение одной стороны вступает в противоречие с интересами другой стороны	1. Компромисс 2. Конфликт 3. Решение 4. Нет правильного ответа
2. Конфликт, который приводит к улучшению деятельности организации	1. Функциональный 2. Дисфункциональный 3. Скрытый 4. Открытый
3. Конфликт – когда требования организации не совпадают с личностными потребностями	1. Внутриличностный 2. Межличностный 3. Функциональный 4. Дисфункциональный
4. Сколько типов конфликтов различают?	1. 1 2. 2 3. 4 4. 5
5. Конфликт между формальными и неформальными группами	1. Межгрупповой 2. Между личностью и группой 3. Функциональный 4. Дисфункциональный
6. Обоюдное согласие обеих сторон, что за стратегия управления конфликтом представлена?	1. Стратегия ухода 2. Стратегия приспособления 3. Компромисс 4. Разрешение силой

2 ВАРИАНТ

ВОПРОСЫ	ОТВЕТЫ
1. Сколько видов конфликта выделяют?	1. 1 2. 2 3. 4 4. 5
2. Конфликт, который приводит к снижению личной удовлетворенности работников	1. Функциональный 2. Дисфункциональный 3. Скрытый 4. Открытый
3. Психологическое столкновение людей с различными взглядами, интересами, какой тип конфликта представлен?	1. Внутриличностный 2. Межличностный 3. Функциональный 4. Дисфункциональный
4. Личность имеет интересы и позиции отличные от интересов всей группы...	1. Внутриличностный 2. Между личностью и группой 3. Функциональный 4. Дисфункциональный
5. Лучший способ разрешения конфликта	1. Стратегия ухода 2. Стратегия приспособления 3. Компромисс 4. Разрешение силой
6. Более сильная сторона устает конфликтовать, остается без выигрыша, но и не в проигрыше	1. Стратегия ухода 2. Стратегия приспособления 3. Компромисс 4. Разрешение силой

Ключ ответов к тесту темы 7.1.

1 Вариант	2 вариант
1. - 2	1. - 2
2. - 1	2. - 2
3. - 1	3. - 2
4. - 3	4. - 2
5. - 1	5. - 3
6. - 3	6. - 2

Критерии оценки:

Менее 50% - «2»

50 – 69% - «3»

70 – 89% - «4»

90 – 100% - «5»

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ ВАРИАНТ 1

1. Предметом изучения науки менеджмента является:
 - а) отношение управления между людьми;
 - б) совокупность социально-экономических, психологических, правовых взаимоотношений;
 - в) управленческая деятельность человека;
 - г) законы управления.
2. В менеджменте активной частью системы управления предприятием, оказывающей управленческие воздействия, является _____ управления.
 - а) объект
 - б) субъект
 - в) стиль
 - г) метод
3. Категорию «функция» менеджмента можно характеризовать как:
 - а) получение информации, необходимой для диагностики проблем организации;
 - б) проект реструктуризации организации;
 - в) регулярную проверку соответствия стратегической установки фирмы имеющимся рыночным возможностям;
 - г) вид деятельности, с помощью которого субъект управления воздействует на управляемый объект.
4. Его называют «отцом менеджмента» и он сформулировал основные принципы менеджмента
 - а) Файоль
 - б) Макгрегор
 - в) Тейлор
 - г) Маслоу
5. Установите соответствие между школами управления и их представителями
 - а) Школа научного менеджмента
 - б) Административная школа управления
 - в) Школа человеческих отношений
 - г) Школа поведенческих наук

Элтон Мейо
 Фредерик У. Тейлор
 Дуглас МакГрегор
 Анри Файоль
6. Какие потребности относятся к физиологическим?
 - а) жилье, пенсия, вода, тепло
 - б) воздух, пища, власть, авторитет
 - в) воздух, пища, вода, тепло
 - г) пища, власть, авторитет
7. К процессуальным теориям мотивации относится следующая теория:
 - а) теория справедливости (равенства);
 - б) теория двух факторов Герцберга;
 - в) теория приобретённых потребностей.
8. При классификации методов управления выделяют:
 - г) Экономические, социально-психологические, экономико-математические.
 - д) Экономические, организационно-распорядительные (административные), социально-психологические.
 - е) Экономические, организационно-распорядительные (административные), экономико-математические.

9. К группе социально-психологических методов управления относят
- а) инструктирование
 - б) распоряжение
 - в) убеждение
 - г) адаптацию
10. Реакция получателя на переданную ему информацию, которая позволяет отправителю понять, как было воспринято его сообщение
- а) прямая связь
 - б) сообщение
 - в) шум
 - г) обратная связь
11. Стиль управления – это:
- а) трудовой, производственный и организационный аспекты, а также авторитет слова, обещаний, рекомендаций и т.д.;
 - б) структура речи, умение выделить главное в обсуждаемой проблеме;
 - в) признак деловой, организационной и социально-психологической сплоченности и дееспособности;
 - г) совокупность методов, приемов и способов осуществления управленческой деятельности форм взаимоотношений и личного поведения.
12. Руководитель пассивен в выполнении управленческих решений, можно сказать, он просто плывет по течению. Это характерно для:
- а) автократа
 - б) либерала
 - в) демократа
 - г) партократа
13. По сроку действия, решения бывают:
- а) стратегическое;
 - б) тактические;
 - в) оперативные;
 - г) все перечисленные.
14. Процесс принятия решений начинается с:
- а) формулировки миссии предприятия
 - б) постановки управленческих целей
 - в) выявления проблемы
 - г) определения лица, ответственного за принятие решений
 - д) идентификации функциональной сферы, где принимается решение.
15. Суть делегирования состоит:
- а) в установление приоритетов
 - б) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
 - в) передаче ответственности на более низкий уровень управления
 - г) в доверии к своим подчиненным
 - д) поручении подчиненному принять какое-либо решение.
16. Понятие «власть» в управленческой литературе означает:
- а) способность оказывать своё влияние на поведение людей с целью их подчинения;
 - б) способность добросовестно выполнять трудовые функции.
17. К основным функциям менеджмента, не входящим в общепринятую классификацию относятся ...
- а) контроль
 - б) мотивация
 - в) финансирование
 - г) планирование

18. Что является предметом и результатом труда в менеджменте?
- а) Земля и техника.
 - б) Произведенная продукция.
 - в) Полученная и переработанная информация.
 - г) Все выше перечисленное
19. Стресс на рабочем месте требует:
- а) устранения
 - б) поддержания
 - в) обращения к врачу
 - г) смены работы
 - д) регулирования.
20. Назовите один из лучших способов выхода из конфликта без ущерба для обеих сторон
- а) уход от конфликта
 - б) применение власти
 - в) компромисс
 - г) сглаживание

ВАРИАНТ 2

1. Термин «менеджмент» - это
- а) Аналог термина «управление», но более широкий;
 - б) Аналог термина «управление», но более узкий;
 - в) Это самостоятельное понятие, не связанное с управлением.
2. Объект управления – это:
- а) Физическое или юридическое лицо, от которого исходит воздействие.
 - б) Физические и юридические лица, системы, процессы, на которые направлено воздействие.
 - в) Нечто или некто, оказывающее воздействие.
3. Соотнесите деятелей в области менеджмента и их вклад в науку управления
- а) Ф. Тейлор
 - б) А. Файоль
 - в) Г. Эмерсон
- заложил основы единой теории управления
 - разработал принципы рационального управления действиями рабочих
 - применил методы нормирования для повышения эффективности работы предприятия
4. Вклад школы научного управления в развитие менеджмента заключается
- а) в установлении роли управления межличностными отношениями в росте производительности труда.
 - б) в акценте на эффективное материальное стимулирование работников
 - в) в описании функций управления
 - г) в отделении плановой и управленческой работы от производственной
5. В теории менеджмента распределение задач между отдельными подразделениями или работниками организации и установление взаимодействия между ними, определение порядка и условий функционирования фирмы определяется как:
- а) мотивация;
 - б) планирование;
 - в) организация;
 - г) контроль.
6. Сущность функции планирования:
- а) систематическая проверка деятельности объекта управления;
 - б) деятельность по созданию и упорядочению предприятия как объекта управления;

- в) преодоление противоречий между организацией и дезорганизацией;
 - г) выбор решений в установлении целей организации.
7. Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с личным уровнем и личностью человека
- а) Потребность
 - б) Запрос
 - в) Мечта
 - г) Желание
8. К содержательным теориям мотивации относится следующая теория:
- а) теория равенства;
 - б) теория двух факторов Герцберга;
 - в) теория ожидания В. Врума,
 - г) теория Л. Портера, Э. Лоулера.
9. Назовите основные этапы движения информации
- а) отбор, расшифровка
 - б) кодирование, отбор, прием
 - в) прием, расшифровка, осмысление
 - г) отбор, кодирование, передача, расшифровка
10. По содержанию информация бывает
- а) Внешняя
 - б) Входящая
 - в) Экономическая
 - г) Достоверная
11. Что такое процесс управления
- а) целенаправленная деятельность аппарата управления;
 - б) совокупность циклических действий, связанных с выявлением проблем, поиском и организацией выполнения принятых решений;
 - в) управленческая деятельность;
 - г) все вышесказанное верно.
12. Оптимальный вариант из возможных прогнозируемых альтернатив, применяемый в установленном порядке, определяющий средства достижения цели и организующий деятельность субъектов и объектов управления, в менеджменте называется:
- а) прогнозом
 - б) планом
 - в) проектом
 - г) управленческим решением
13. Экономические методы управления:
- а) основаны на правах ответственности людей на всех уровнях хозяйствования и управления;
 - б) опираются на систему экономических интересов личности, коллектива и общества;
 - в) предполагают использование руководителем власти, ответственности подчиненных;
 - г) построены на формировании и развитии общественного мнения относительно общественно и индивидуально значимых нравственных ценностей.
14. Какие из этих методов необходимо использовать в первую очередь для наведения дисциплины в коллективе:
- а) экономические;
 - б) организационно-распорядительные;
 - в) социально-психологические.
15. При каком стиле управления решения доводятся до исполнителей с помощью просьб, упрасиваний:
- а) авторитарном;

- б) демократическом;
 - в) либеральном;
 - г) никакому из перечисленных.
16. Какому стилю управления присуща высокая концентрация власти в руках руководителя:
- а) авторитарному;
 - б) демократическому;
 - в) либеральному;
 - г) никакому из перечисленных.
17. О какой форме власти идет речь, когда руководитель использует влияние на поведение людей в силу своей подготовки и уровня образования, опыта и таланта?
- а) основанной на принуждении
 - б) основанной на вознаграждении
 - в) экспертной власти
 - г) эталонной власти
18. Заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у своих подчиненных, вышестоящего руководства и коллег
- а) Власть
 - б) Авторитет
 - в) Влияние
 - г) Лидерство
19. Психологическое столкновение людей с разными взглядами, ценностями предполагает какой вид конфликта?
- а) Внутриличностный
 - б) между личностью и группой
 - в) Межличностный
 - г) Межгрупповой
20. Выделите административные способы управления конфликтами
- а) разъяснение требования к работнику
 - б) беседа
 - в) убеждение
 - г) приказ руководителя

ВАРИАНТ 3

1. К особенностям современного менеджмента относят
- а) нацеленность работы организации на достижение результата
 - б) рассмотрение организации как закрытой системы
 - в) рассмотрение организации как открытой системы
 - г) восприятие человека как одного из факторов производства
2. Управление – это:
- а) целенаправленное воздействие управляющей системы на управляемую;
 - б) отношения между административным персоналом и подчинёнными.
 - в) организация производства.
3. Первоначальное разделение управленческой деятельности на функции управления осуществлено ...
- а) Элтоном Мэйо
 - б) Анри Файолем
 - в) Линдаллом Урвиком
 - г) Робертом Оуэном
4. Целями классической школы управления было создание ...
- а) методов нормирования труда

- б) методов стимулирования производительности труда
 - в) универсальных принципов управления
 - г) условий трудовой деятельности работников
5. Функция координации – это:
- а) согласование различных процессов управления;
 - б) формирование субъектов управления;
 - в) системная проверка деятельности объекта управления
6. Перечислите функции менеджмента...
7. Все то, что заставляет человека действовать и вести себя определенным образом -
- а) Вознаграждение
 - б) Мотивация
 - в) Восприятие
 - г) Делегирование
8. Какие бывают потребности?
- а) прямые и косвенные
 - б) внутренние и внешние
 - в) первичные и вторичные
 - г) простые и сложные
9. Укажите правильную квалификацию методов управления:
- а) экономические, административные, организационно-распорядительные;
 - б) экономические, организационно-распорядительные, психологические;
 - в) экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические;
 - г) экономические, организационные, социальные.
10. Определите, к какому виду организационного воздействия относится Инструкция по технике безопасности:
- а) регламентирование;
 - б) нормирование;
 - в) инструктирование.
11. Демократический стиль управления ...:
- а) суть его в том, что руководитель ставит перед исполнителями проблему, создает необходимые организационные условия для их работы, определяет ее правила, задает границы решения, а сам отходит на второй план;
 - б) характеризуется высокой степенью децентрализации полномочий, активным участием сотрудников в решении проблемы, созданием таких условий, при которых выполнение служебных обязательств оказывается для них привлекательным, а достижение успеха служит вознаграждением;
 - в) суть в том, что руководитель, не доверяя подчиненным и не спрашивая их мнения и совета, единолично решает все вопросы и берет на себя ответственность за все, давая исполнителям лишь указания, что, как, когда делать, а в качестве основной формы мотивации использует наказание;
 - г) верны варианты «А», «Б».
12. Что лежит в основе методов управления:
- а) физиологические и социальные потребности человека;
 - б) побудительные мотивы работников к труду, их потребности и интересы;
 - в) потребности человека в пище, одежде, жилье, безопасности и признании.
 - г) миссия предприятия.
13. Назовите этап принятия решения, на котором руководитель определяет достоинства и недостатки различных решений.
- а) оценка альтернатив;
 - б) выбор альтернатив;
 - в) определение альтернатив;

- г) диагностика проблемы.
14. Этап разработки системы ограничений (критериев) в процессе принятия управленческого решения
- служит для последующей оценки выбора альтернатив
 - способствует процессу анализа причин проблемы
 - облегчает этап реализации решения
 - помогает усовершенствовать процесс диагностики проблемы
15. Харизма – это власть:
- построенная на силе личных качеств или способностей влияющего;
 - построенная на силе трудового коллектива.
16. В практике менеджмента формирование имиджа руководителя может происходить ...
- целенаправленно
 - периодически
 - стихийно
 - ситуационно
17. Восприятие, интерпретация и оценка послания получателем, называется:
- декодирование информации;
 - кодирование информации;
 - послание информации;
 - процесс межличностных коммуникаций.
18. В теории менеджмента под термином _____ понимается общение, обмен мыслями, сведениями, идеями, передача того или иного содержания от одного сознания к другому:
- координация;
 - организация;
 - форум;
 - Коммуникация.
19. Личность имеет интересы и позиции, отличные от интересов всей группы. О каком виде конфликта идет речь?
- Внутриличностный
 - Межличностный
 - между личностью и группой
 - межгрупповой
20. Выделите педагогические способы управления конфликтами
- решение суда
 - решение комиссии
 - перевод на другую работу
 - разъяснение требования к работнику

ВАРИАНТ 4

1. Под объектом управления в менеджменте понимается:
- совокупность подразделений;
 - управляющая подсистема;
 - направление бизнеса;
 - управляемая система.
2. Управленческий труд – это:
- Труд, направленный на изучение и использование передового опыта управления производством.

- б) Труд по прогнозированию, планированию, принятию решений, контролю, организации, координации и регулированию производства.
- в) Творческий, производительный труд, результатом которого являются материальные блага.
3. Заслуга супругов Ф. и Л. Гилберт в области управления заключается в том, что они ...
- а) ввели на автомобилестроительных заводах конвейерные линии
- б) сформулировали 12 принципов управления, обеспечивающих рост производства труда
- в) стали первооткрывателями в области оперативного управления и календарного планирования
- г) первыми начали заниматься вопросами управления кадрами, их научным подбором, расстановкой и подготовкой
4. К подходам, сформировавшимся в рамках известных школ управления, не относят...
- а) человеческие отношения
- б) административное управление
- в) научное управление
- г) новая экономическая политика
5. Необходимость планирования как общей функции менеджмента состоит в определении:
- а) информационных потоков;
- б) методов менеджмента;
- в) принципов менеджмента;
- г) конечных и промежуточных целей.
6. В соответствии с каким принципом управления устанавливаются основные направления и пропорции развития предприятия на перспективу?
- а) Плановости
- б) централизации и децентрализации
- в) научной обоснованности
7. Экономические методы управления предусматривают:
- а) материальное стимулирование работника;
- б) вручение почетной грамоты;
- в) объявление выговора.
8. Определите, к какому виду организационного воздействия относится Устав:
- а) регламентирование;
- б) нормирование;
- в) инструктирование.
9. С точки зрения менеджмента под стрессом следует понимать ...
- а) результат высокого уровня требований контроля над процессом труда
- б) комплекс физических, химических и психологических реакций человека на стимулы в окружающей обстановке
- в) конфликт интересов работника с интересами организации
- г) специфическую реакцию организма в ответ на неожиданную и напряженную работу
10. Соотнесите тактику поведения в конфликтной ситуации и ее содержание:
1. Уклонение
2. Сглаживание
3. Принуждение
4. Компромисс
- стремление не попадать в конфликтные ситуации
- стороны предпринимают взаимные уступки для поиска общего решения
- отсутствие желания признавать наличие конфликта
- ликвидация конфликта при помощи власти
11. Все то, что заставляет человека действовать и вести себя определенным образом

- а) Мотивация
- б) Вознаграждение
 - в) Восприятие
- 12. Какие потребности относятся к физиологическим?
 - а) Вода, пища, авторитет
 - б) Вода, пища, тепло
 - в) Жилье, власть
- 13. Информация это ... :
 - а) совокупность обстоятельств, сведений о состоянии и процессах;
 - б) событие, в котором обнаруживается сущность чего-нибудь;
 - в) осмысленные, упорядоченные данные, сведения об определённом событии, факте, явлении или ситуации.
- 14. Что такое коммуникация:
 - а) процесс передачи информации;
 - б) осмысленные, упорядоченные данные, сведения об определённом событии, факте, явлении или ситуации.
- 15. Объём прав, которыми располагает руководитель при принятии решений по финансовым, кадровым, материально-техническим вопросам без согласования с высшим руководством называются:
 - а) властными полномочиями;
 - б) властью;
 - в) влиянием.
- 16. Согласно теории менеджмента руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на:
 - а) принуждении и вознаграждении;
 - б) компромиссе и убеждении;
- 17. В теории менеджмента под _____ понимается передача решений задач управления и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение на основе использования полученных полномочий:
 - а) централизацией;
 - б) «маятником» концентрации;
 - в) делегированием;
 - г) децентрализацией.
- 18. С точки зрения теории менеджмента представление о руководителе, сформированное в сознании персонала и потребителей фирмы, представляет собой
 - а) действия социального стереотипа
 - б) слухи
 - в) имидж руководителя
 - г) рекламный ход фирмы
- 19. Согласно теории менеджмента сущность управленческих решений как связующего процесса наиболее полно отражают следующие утверждения ...
 - а) Совокупность последовательных действий от диагноза проблемы до выбора и реализации решения, обеспечивающих достижение целей
 - б) Выбор альтернатив, осуществляемых руководством в рамках должностных полномочий
 - в) Сбор и обработка информации о проблеме, наблюдение за результатом работы исполнителей
 - г) Систематическое побуждение к достижению целей
- 20. Согласно теории менеджмента коллективные управленческие решения имеют следующие особенности ...

- а) принимаются большинством по результатам консультаций
- б) характеризуются личной ответственностью за окончательный выбор
- в) позволяют провести комплексную оценку вариантов решения
- г) принимаются оперативно, позволяя экономить ресурсы

ВАРИАНТ 5

1. К особенностям менеджмента как типа управления относят такие, как ...
 - а) Искусство получения результата посредством деятельности других работников
 - б) Необязательное наличие подчиненных
 - в) Управление в условиях жестко регламентированной системы
2. В менеджменте под целью понимается:
 - а) идеальное или желаемое состояние объекта;
 - б) отличное состояние коллектива.
3. Создание благоприятного психологического климата в коллективе – это характеристика следующих школ менеджмента
 - а) школы научного управления
 - б) административной школы
 - в) школы поведенческих наук
 - г) школы человеческих отношений
4. К основным принципам управления по А. Файолю относятся ...
 - а) жесткое руководство
 - б) единство руководства
 - в) подчинение личных интересов общим
 - г) предоставление полной свободы действий
5. Категорию «функция менеджмента» можно характеризовать как....
 - а) регулярную проверку соответствия стратегической установки фирмы имеющимся рыночным возможностям
 - б) проект реструктуризации организации
 - в) вид деятельности, с помощью которого субъект воздействует на управляемый объект
 - г) получение информации, необходимой для проблем организации
6. Расположите функции управления в соответствии с логическим порядком их осуществления относительно одного объекта
 - планирование
 - мотивация
 - организация
 - контроль
7. Вознаграждение за результаты труда с точки зрения работника –
 - а) все то, что человек считает ценным для себя
 - б) самое ценное для человека
 - в) некоторая сумма денег
 - г) недостаток чего – либо
8. Ощущение человеком недостатка в чем-либо – это...
 - а) Запрос
 - б) Нужда
 - в) Вознаграждение
 - г) Потребность
9. Определите, к какому виду организационного воздействия относятся Нормы управляемости:
 - а) регламентирование;
 - б) нормирование;

- в) инструктирование.
10. Какие из перечисленных документов и видов деятельности обеспечивают распорядительное воздействие:
- приказы;
 - нормы обслуживания;
 - производственные совещания;
 - распорядок рабочего дня;
11. По направлению движения информация бывает
- Внешняя
 - Входящая
 - Экономическая
 - Достоверная
12. Умение общаться с людьми, умение спланировать людей. Что это такое?
- Коммуникабельность
 - Психология
 - Управление
 - Мотивация
13. О какой форме власти идет речь, когда руководитель использует наказание как источник воздействия на подчиненных
- основанной на принуждении
 - основанной на вознаграждении
 - экспертной власти
 - эталонной власти
14. В теории менеджмента к признакам имиджа либерального руководителя относят ...
- способность в разработке самостоятельных решений
- креативность в одежде
 - административный тип в общении с подчиненными
 - дружеский тон в общении с подчиненными
15. Власть, построенная на силе личных качеств или способности лидера, является
- Харизматической
 - принудительной
 - экспертной
 - диктаторской
16. К характеристикам, раскрывающим суть понятия «стиль управления» относятся ...
- система информационных связей руководителя
 - профессиональный уровень руководителя
 - устойчивая манера поведения руководителя
 - набор методов управления
17. К требованиям эффективного управленческого решения относятся...
- универсальность
 - дальновидность
 - тактичность
 - обоснованность
18. К основным требованиям, предъявляемым к управленческим решениям, относится ...
- инерционность
 - эргономичность
 - динамизм
 - правомочность
19. О какой стратегии управления конфликтами идет речь, когда один из участников конфликта заставляет принять свою точку зрения любой ценой
- стратегия ухода от конфликта

- б) стратегия приспособления
 в) стратегия принуждения
 г) компромисс
20. С точки зрения теории и практики менеджмента конфликт в организации должен рассматриваться как ...
- а) свидетельство неблагополучия организации
 б) нежелательное явление
 в) позитивное явление
 г) явление, которое может, как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию

Ключ к итоговому тестированию

Номер вопроса	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4	Вариант 5
1	б – 1 балл	б– 1 балл	а – 1 балл	г-1 балл	А – 1 балл
2	б – 1 балл	б– 1 балл	а – 1 балл	б- 1 балл	А – 1 балл
3	г – 1 балл	1 –Тейлор, 2-Файоль, 3-Эмерсон макс. 3 балла	б– 1 балл	г- 1 балл	Г – 1 балл
4	а – 1 балл	г– 1 балл	в – 1 балл	Г – 1 балл	Б – 1 балл
5	а-Тейлор, б-Файоль в-Мейо, г-МакГрегор макс. 3 балла	в– 1 балл	а- 1 балл	Г -1 балл	В – 1 балл
6	в – 1 балл	г– 1 балл	планирование, организация, координация, мотивация, контроль и учет макс. 3 балла	А – 1 балл	1-планирование, 2-организация, 3-мотивация, 4-контроль, макс. 3 балла
7	а – 1 балл	а– 1 балл	б- 1 балл	А -1 балл	А -1 балл
8	б– 1 балл	б– 1 балл	в-1 балл	А – 1 балл	Б -1 балл
9	в– 1 балл	г– 1 балл	в-1 балл	Г -1 балл	Б-1 балл
10	г– 1 балл	в– 1 балл	в- 1 балл	1-сглаживание, 2-компромисс, 3-уклонение, 4-принуждение, макс. 3 балла	А – 1 балл
11	г– 1 балл	б– 1 балл	б-1балл	А-1 балл	Б- 1 балл
12	б– 1 балл	г– 1 балл	б-1 балл	Б-1 балл	А – 1 балл
13	г– 1 балл	б– 1 балл	а-1 балл	В – 1 балл	А – 1 балл
14	в– 1 балл	б– 1 балл	а-1 балл	А – 1 балл	А – 1 балл
15	б– 1 балл	в– 1 балл	а-1балл	Б -1 балл	А – 1 балл
16	а– 1 балл	а– 1 балл	а-1балл	А – 1 балл	В – 1 балл
17	в– 1 балл	в– 1 балл	а-1 балл	В – 1 балл	Г – 1 балл
18	в– 1 балл	б– 1 балл	г-1балл	В – 1 балл	Г – 1 балл
19	а-1 балл	в – 1 балл	в-1 балл	А – 1 балл	В – 1 балл
20	в – 1 балл	г – 1 балл	г-1 балл	А – 1 балл	Г – 1 балл
ИТОГО	макс. 22 балл	макс. 22 балла	макс. 22 балла	макс. 22 балла	макс. 22 балла
5	22-21 балл	22-21 балл	22-21 балл	22-21 балл	22-21 балл
4	20-19 баллов	20-19 баллов	20-19 баллов	20-19 баллов	20-19 баллов
3	11 – 18 баллов	11 – 18 баллов	11 – 18 баллов	11 – 18 баллов	11 – 18 баллов
2	менее 11 баллов	менее 11 баллов	менее 11 баллов	менее 11 баллов	менее 11 баллов

