

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
**Забайкальский институт железнодорожного транспорта** –  
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
Читинский техникум железнодорожного транспорта  
(ЧТЖТ ЗаБИЖТ ИрГУПС)

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.12. Менеджмент

для специальности  
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

*Базовая подготовка  
среднего профессионального образования*

Чита 2023

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая учебная программа дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.05.2014 г N 508 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения»).

**РАССМОТРЕНО**

ЦМК 40.02.01 Право и организация  
социального обеспечения  
протокол от 10 июня 2023 № 11  
Председатель М.А. Мельникова

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник учебно-методического  
отдела СПО  
Л.В. Теряева  
10 июня 2023

Разработчик: Щекурина В.В. – преподаватель высшей квалификационной категории ЗаБИЖТ ИрГУПС

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5 ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ	17

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП.12. Менеджмент

### 1.1 Область применения рабочей программы.

Рабочая учебная программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Рабочая учебная программа дисциплины реализуется за счет часов обязательной части.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: входит в общепрофессиональный цикл.

### 1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

– направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;

– принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;

– мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;

– применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

– особенности современного менеджмента;

– функции, виды и психологию менеджмента;

– основы организации работы коллектива исполнителей;

– принципы делового общения в коллективе;

– особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;

– информационные технологии в сфере управления.

При изучении данной дисциплины формируются следующие общие и профессиональные компетенции:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

- ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда
- ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения
- ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению
- ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты
- ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

Цель воспитательной работы в рамках дисциплины: создание воспитательного пространства, обеспечивающего развитие обучающихся как субъекта деятельности, личности и индивидуальности в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, подготовка квалифицированных рабочих и специалистов к самостоятельному выполнению видов профессиональной деятельности (в соответствии с профессиональными стандартами), конкурентоспособного на региональном рынке труда, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, со сформированными гражданскими качествами личности в соответствии с запросами и потребностями региональной экономики и социокультурной политики.

Воспитательная работа в рамках дисциплины направлена на решение задач: развития личности; создания условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей, принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства; формирования у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа РФ, природе и окружающей среде.

Планируемые личностные результаты, в ходе реализации рабочей учебной программы:

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.4 Количество часов на освоение рабочей учебной программы дисциплины очной формы обучения:

- Максимальная учебной нагрузки обучающегося – 66 часов,
  - Обязательная аудиторная учебная нагрузки обучающегося – 48 часов;
- в том числе:
- теоретическое обучение – 38 часов;

- практические занятия – 10 часов;
- Самостоятельная работа обучающегося – 18 часов;
- Промежуточная аттестация: в форме дифференцированного зачета.

#### 1.5 Используемые методы обучения

1.5.1 Пассивные: лекция, демонстрация, чтение, опрос

1.5.2 Активные и интерактивные: творческое задание, работа в малых группах, проблемная лекция, подготовка презентаций, мозговой штурм, дискуссия, круглый стол, работа с документами, тестирование.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем рабочей учебной программы дисциплины и виды учебной работы очной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	66
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	10
из них в форме практической подготовки	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет	

## 2.2 Тематический план и содержание рабочей учебной программы дисциплины ОП.12. Менеджмент, очной формы обучения

Наименование разделов и тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Количество часов	Формируемые компетенции
2 курс, 3 семестр Максимальная учебная нагрузка – 66 Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) – 48 в том числе: теоретическое обучение – 38 практические занятия – 10 Самостоятельная работа – 18				
Тема 1. Менеджмент: сущность и характерные черты	Содержание учебного материала:			ОК 1, ОК 2, ОК 3, ПК.2.3
	1	<b>Понятие и сущность менеджмента</b>	2	
	2	<b>Эволюция управленческой мысли</b>	2	
	3	<b>Зарубежный опыт менеджмента</b>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка доклада: «Специфика менеджмента в России». Подготовка доклада: «Опыт менеджмента в США». Подготовка доклада: «Сущностные компоненты управления»		2	
Тема 2. Организация работы предприятия	Содержание учебного материала:			ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2 ПК.2.3
	4	<b>Внешняя среда</b>	2	
	5	<b>Внутренняя среда</b>	2	
	Практические занятия			
	6	Практическое занятие № 1: <b>Основные понятия, характеризующие функционирование и развитие систем</b>	2	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения: Факторы внешней среды предприятия. Подготовка сообщения: Методы проектирования организационных структур. Подготовка сообщения: Органический тип структур управления.		2		
Тема 3. Процесс управления	Содержание учебного материала:			ОК 10, ОК 11, ОК 12
	7	<b>Содержание процесса управления</b>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка доклада: Определение хозяйственных принципов и ориентиров, целей и задач. Подготовка сообщения: Массовое производство. Подготовка сообщения: Единичное производство		2	



Тема 4. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента	8	<b>Стратегическое (перспективное) планирование</b>	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ПК.1.2 ПК.2.3	
	9	<b>Миссия предприятия. Цели предприятия.</b> Анализ сильных и слабых сторон	2		
	10	Тактическое и текущие планирование основные этапы. Реализация текущих планов	2		
	Практические занятия				
	11	Практическое занятие № 2: <b>Анализ внешней среды</b>	2		
	12	Практическое занятие № 3: <b>Анализ альтернатив, выбор, реализация и оценка стратегии</b>	2		
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения: Сущность стратегического планирования. Подготовка сообщения: Материальные цели. Подготовка сообщения: Прогнозирование деловой обстановки			2		
Тема 5. Мотивация, потребности и делегирование	Содержание учебного материала:				
	13	<b>Мотивация. Потребности</b>	2	ОК 6, ОК 7, ОК 8,	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации: Делегирование в менеджменте. Подготовка презентации: Типы полномочий.			2		
Тема 6. Система методов управления	Содержание учебного материала:				
	14	<b>Методы управления. Группы методов управления</b>	2	ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.1.2 ПК.2.3	
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации: Экономические методы управления. Подготовка презентации: Управления и типы характеров			2		
Тема 7. Коммуникативность	Содержание учебного материала:				
	15	<b>Информация в менеджменте и ее виды</b>	2	ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2 ПК.2.3	
	16	<b>Коммуникация</b>	2		
	Практические занятия				
17	Практическое занятие № 4: <b>Трансакционный анализ</b>	2			
Тема 8. Деловое общение	Содержание учебного материала:				
	18	<b>Деловое общение.</b> Правила ведения беседы и совещаний Типы собеседников Факторы повышения эффективности делового общения	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ПК.1.2	
	19	<b>Техника телефонных переговоров.</b> Этапы и фразы делового общения	2		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации: Правила построения деловой беседы				2

Тема 9 Принятие решения	Содержание учебного материала:			ОК 10, ОК 11, ОК 12 ПК.1.2 ПК.2.3
	20	Управленческое решение. Подходы к классификации управленческих решений	2	
	Практические занятия			
	21	Практическое занятие № 5: <b>Методы принятия решений</b>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения: Управленческое решение		2	
Тема 10 Контроль и его виды	Содержание учебного материала:			ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2 ПК.2.3
	22	<b>Контроль, его понятие Этапы контроля</b>	2	
	23	<b>Технология и правила контроля. Виды контроля</b>	2	
	24	<b>Итоговая документация по контролю</b>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка презентации: Общие требования к эффективно поставленному контролю. Характеристика эффективного контроля		2	
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет			ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12 ПК.1.2 ПК.2.3
Итого за семестр:			66	
Теоретическое обучение			38	
Практические занятия			10	
из них в форме практической подготовки			4	
Самостоятельная работа			18	
Итого по дисциплине:			66	
Теоретическое обучение			38	
Практические занятия			10	
из них в форме практической подготовки			4	
Самостоятельная работа			18	

## 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Требования к минимальному материально–техническому обеспечению

Реализация рабочей учебной программы дисциплины осуществляется в специальных помещениях:

Кабинет менеджмента и экономики организации:

Предназначен для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: учебная мебель, учебно-наглядные пособия, интерактивный комплекс ED861 с лицензионным программным обеспечением.

Кабинет для организации самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации:

Предназначен для организации самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: учебная мебель, мультимедиапроектор (переносной), экран, компьютеры с подключением к сети «Интернет» с лицензионным программным обеспечением.

Читальный зал с выходом в сеть Интернет:

Предназначен для организации самостоятельной работы обучающихся.

Основное оборудование: учебная мебель, компьютерная техника с подключением к сети Интернет, обеспечивающая.

### 3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет–ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

Казначевская, Г.Б. Менеджмент: учебник / Г.Б. Казначевская. – Москва: КноРус, 2022. –240 с. –ISBN 978-5-406-09905-6 // ЭБС Book.ru: [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/943927>

Дополнительные источники:

1. Грибов, В.Д. Менеджмент: учебное пособие / В.Д. Грибов. – Москва: КноРус, 2022. –275 с. –ISBN 978-5-406-09578-2 // ЭБС Book.ru: [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/943205>

Сетков, В.И. Менеджмент: учебное пособие / В.И. Сетков. – Москва: КноРус, 2022. –149 с. –ISBN 978-5-406-09536-2 // ЭБС Book.ru: [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/943184->

Учебно-методическая литература:

1. Дедюхина, И.В. ОП.12. Менеджмент [Текст]: методические указания для организации самостоятельной работы обучающихся очной формы обучения специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения / И. В.

Дедюхина – Чита: ЗаБИЖТ, 2020. – 16 с. – Режим доступа: [https://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book\\_id=37150.pdf](https://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book_id=37150.pdf)

2. Гладких, С.Г. ОП.12. Менеджмент [Текст]: методические указания для организации практических занятий обучающихся очной формы обучения специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения / С.Г. Гладких, С.П. Чемезова – Чита: ЗаБИЖТ, 2022. – 20 с. – Режим доступа: [https://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book\\_id=37132.pdf](https://zabizht.ru/cgi-bin/viewer.pl?book_id=37132.pdf)

Электронные ресурсы:

1. ЭБС Университетская библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

2. ЭБС «BOOK.RU» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://book.ru/static/license/>

3. АСУ Библиотека ЗаБИЖТ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://zabizht.ru>

4. Справочно-правовая система «Гарант». Условия доступа: возможность работать с системой во внутренней сети института.

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения рабочей учебной программы дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов, а также выполнения обучающимся самостоятельной работы при различных формах обучения.

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Форма и методы контроля и оценки результата обучения
<p>умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самостоятельные работы;</li> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– тестирование;</li> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контрольная работа;</li> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять приемы делового общения в профессиональной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<p>знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности современного менеджмента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– тестирование</li> <li>– контрольная работа;</li> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– функции, виды и психологию менеджмента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– тестирование</li> <li>– контрольная работа;</li> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы организации работы коллектива исполнителей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– тестирование</li> <li>– контрольная работа;</li> <li>– практическое занятие</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы делового общения в коллективе</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое занятие</li> <li>– тестирование</li> <li>– контрольная работа;</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое занятие</li> <li>– тестирование</li> <li>– контрольная работа;</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– информационные технологии в сфере управления</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое занятие</li> <li>– тестирование</li> <li>– дифференцированный зачет</li> </ul>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированности профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выраженный интерес к будущей профессии</li> <li>- стремление и готовность вносить элементы новизны в учебный процесс и в процесс выполнения работы в рамках освоения будущей профессии</li> <li>- стремление расширить представление о будущей профессиональной деятельности и профессиональной среде</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснование выбора и необходимости применения оптимальных методов и способов решения профессиональных задач</li> <li>- аргументация и полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фактическая демонстрация аналитических и организаторских способностей</li> <li>- обоснование выбора наиболее оптимального варианта решения в стандартных и нестандартных ситуациях</li> <li>- правовая грамотность и выраженная профессиональная готовность нести ответственность за результаты своей работы</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фактическое владение приемами делового общения и правил культуры поведения в профессиональной деятельности</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных),	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованный выбор оптимального поведения в коллективе</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме

результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к конструктивному разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>- способность работать в команде; организовывать собственную деятельность и деятельность членов команды</li> </ul>	устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и обоснованность определения задач для профессионального и личностного развития</li> <li>- фактическая готовность к личностному и профессиональному развитию (проявление инициативы к повышению уровня квалификации посредством участия в научно-исследовательской работе, обмена опытом на студенческих конференциях и других мероприятиях, получения дополнительного образования, создания портфолио и т.д.)</li> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда	- соблюдение основ здорового образа жизни и требований охраны труда	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	- демонстрирование освоения правил профессионального этикета; доброжелательность в отношениях с окружающими	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание вреда коррупции.</li> <li>- знание основных признаков коррупционного поведения.</li> <li>- демонстрация нетерпимости коррупции.</li> </ul>	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете

<p>ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты;</li> <li>- решение практических ситуаций с нормативным правовым обоснованием;</li> <li>- демонстрация навыков работы с нормативными правовыми актами с использованием информационно-компьютерных технологий.</li> </ul>	<p>Педагогическая оценка деятельности в ходе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольной работы, представления сообщений, докладов, защиты презентаций, дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение содержания работы по организации и координации социальной работы с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите;</li> <li>- изложение последовательности действий по приему и регистрации документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других социальных выплат, а также льгот и услуг;</li> <li>- демонстрация навыков работы с документами для назначения пенсий, пособий, компенсации, других социальных выплат, а также льгот и услуг, оформления пенсионных и других дел;</li> <li>- изложение последовательности действий с письменными обращениями граждан;</li> <li>- демонстрация навыков составления проектов ответов на письменные обращения граждан</li> </ul>	<p>Педагогическая оценка деятельности в ходе проведения практических занятий, тестирования, представления сообщений, докладов, защиты презентаций, дифференцированный зачет</p>





ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
**Забайкальский институт железнодорожного транспорта –**  
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
Читинский техникум железнодорожного транспорта  
(ЧТЖТ ЗаБИЖТ ИрГУПС)

Фонд оценочных средств

ОП.12. Менеджмент

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

*Базовая подготовка  
среднего профессионального образования*

Чита 2023

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.05.2014 г № 508 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения») и на основании рабочей учебной программы дисциплины ОП.12. Менеджмент

РАССМОТРЕНО

ЦМК 40.02.01 Право и организация  
социального обеспечения  
протокол от 10 июня 2023 № 11  
Председатель М.А. Мельникова

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебно-методического  
отдела СПО  
Л.В. Теряева  
10 июня 2023

Разработчик: Щекурина В.В. – преподаватель высшей квалификационной категории ЗаБИЖТ ИрГУПС.

## Содержание

	стр.
1 Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1 Общие положения	4
1.2 Система контроля и оценки	8
2 Фонд оценочных средств для оценки уровня освоения умений и знаний по рабочей учебной программе дисциплины	10
2.1 Материалы для текущего контроля	10
2.2 Материалы для промежуточной аттестации	12
Приложение 1 Перечень теоретических вопросов для подготовки к опросам	13
Приложение 2 Типовые задания для практических занятий	16
Приложение 3 Типовые задания для контрольной работы	29
Приложение 4 Типовые тестовые задания по темам дисциплины	34
Приложение 5 Фонд тестовых заданий для оценки сформированности компетенций	49

# 1 Паспорт фонда оценочных средств

## 1.1 Общие положения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся очной формы обучения, осваивающих рабочую учебную программу дисциплины ОП.12. Менеджмент.

ФОС разработан для подготовки специалистов среднего звена по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, на основе рабочей учебной программы дисциплины ОП.12. Менеджмент.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации.

В результате освоения рабочей учебной программы дисциплины ОП.12. Менеджмент обучающийся должен обладать предусмотренными умениями и знаниями.

Таблица 1

Результаты обучения (усвоенные умения, усвоенные знания)	Форма и методы контроля и оценки результата обучения
умения: У1 – направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей	– самостоятельные работы; – практическое занятие – дифференцированный зачет
У2 – принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением	– тестирование; – практическое занятие – дифференцированный зачет
У3 – мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями	– контрольная работа; – практическое занятие – дифференцированный зачет
У4 – применять приемы делового общения в профессиональной деятельности	– практическое занятие – дифференцированный зачет
знания: 31 – особенности современного менеджмента	– тестирование – контрольная работа; – практическое занятие – дифференцированный зачет
32 – функции, виды и психологию менеджмента	– тестирование – контрольная работа; – практическое занятие – дифференцированный зачет
33 – основы организации работы коллектива исполнителей	– тестирование – контрольная работа; – практическое занятие – дифференцированный зачет
34 – принципы делового общения в коллективе	– практическое занятие – тестирование – контрольная работа; – дифференцированный зачет
35 – особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности	– практическое занятие – тестирование – контрольная работа; – дифференцированный зачет

36 – информационные технологии в сфере управления	– практическое занятие – тестирование – дифференцированный зачет
---	--

В процессе изучения рабочей учебной программы дисциплины осуществляется формирование профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций:

Таблица 2

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- выраженный интерес к будущей профессии - стремление и готовность вносить элементы новизны в учебный процесс и в процесс выполнения работы в рамках освоения будущей профессии - стремление расширить представление о будущей профессиональной деятельности и профессиональной среде	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и необходимости применения оптимальных методов и способов решения профессиональных задач - аргументация и полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- фактическая демонстрация аналитических и организаторских способностей - обоснование выбора наиболее оптимального варианта решения в стандартных и нестандартных ситуациях - правовая грамотность и выраженная профессиональная готовность нести ответственность за результаты своей работы	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- фактическое владение приемами делового общения и правил культуры поведения в профессиональной деятельности	Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете

<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованный выбор оптимального поведения в коллективе</li> <li>- готовность к конструктивному разрешению конфликтных ситуаций</li> <li>- способность работать в команде; организовывать собственную деятельность и деятельность членов команды</li> </ul>	<p>Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и обоснованность определения задач для профессионального и личностного развития</li> <li>- фактическая готовность к личностному и профессиональному развитию (проявление инициативы к повышению уровня квалификации посредством участия в научно-исследовательской работе, обмена опытом на студенческих конференциях и других мероприятиях, получения дополнительного образования, создания портфолио и т.д.)</li> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы</li> </ul>	<p>Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете</p>
<p>ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение основ здорового образа жизни и требований охраны труда</li> </ul>	<p>Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете</p>
<p>ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация освоения правил профессионального этикета; доброжелательность в отношениях с окружающими</li> </ul>	<p>Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на практических занятиях, на дифференцированном зачете</p>
<p>ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание вреда коррупции.</li> <li>- знание основных признаков коррупционного поведения.</li> <li>- демонстрация нетерпимости коррупции.</li> </ul>	<p>Педагогическое наблюдение за учебной активностью обучающихся, за выполнением самостоятельной работы, текущий контроль в форме устного опроса, тестирования, наблюдение и оценка на</p>

		практических занятиях, на дифференцированном зачете
ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты;</li> <li>- решение практических ситуаций с нормативным правовым обоснованием;</li> <li>- демонстрация навыков работы с нормативными правовыми актами с использованием информационно-компьютерных технологий.</li> </ul>	Педагогическая оценка деятельности в ходе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольной работы, представления сообщений, докладов, защиты презентаций, дифференцированный зачет
ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение содержания работы по организации и координации социальной работы с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите;</li> <li>- изложение последовательности действий по приему и регистрации документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других социальных выплат, а также льгот и услуг;</li> <li>- демонстрация навыков работы с документами для назначения пенсий, пособий, компенсации, других социальных выплат, а также льгот и услуг, оформления пенсионных и других дел;</li> <li>- изложение последовательности действий с письменными обращениями граждан;</li> <li>- демонстрация навыков составления проектов ответов на письменные обращения граждан</li> </ul>	Педагогическая оценка деятельности в ходе проведения практических занятий, тестирования, представления сообщений, докладов, защиты презентаций, дифференцированный зачет

Формой промежуточной аттестации по рабочей учебной программе дисциплины ОП.12 Менеджмент является дифференцированный зачет.

### 1.2 Система контроля и оценки

Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины представлена в таблице 3.

Таблица 3

Формы контроля рабочей учебной программы дисциплины ОП.12. Менеджмент

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля	
	Текущий и рубежный контроль	Промежуточная аттестация



	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
Тема 1. Менеджмент: сущность и характерные черты	Опрос Тестирование Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.2.3 У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36	Дифференци рованный зачет	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 10 ОК 11 ОК 12 ПК.1.2 ПК.2.3 У1 У2 У3 У4 31 32 33 34 35 36
Тема 2. Организация работы предприятия	Практическое занятие Опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.1.2, ПК.2.3 У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36,		
Тема 3. Процесс управления	Опрос Самостоятельная работа	ОК 10, ОК 11, ОК.12		
Тема 4. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента	Практическое занятие Опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.1.2, ПК.2.3 У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36		
Тема 5. Мотивация, потребности и делегирование	Контрольная работа Опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 11, ОК 12 ПК 1.2 У2, У3, 31, 32, 33, 34, 35, 36,		
Тема 6. Система методов управления	Тестирование Опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.1.2, ПК.2.3, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36		
Тема 7. Коммуникативность	Практическое занятие Опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.1.2, ПК.2.3 У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36		
Тема 8. Деловое общение	Опрос Самостоятельная работа	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2 У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36		

<p>Тема 9 Принятие решения</p>	<p>Практическое занятие Опрос Самостоятельная работа</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК.12, ПК.1.2, ПК.2.3 У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36</p>		
<p>Тема 10 Контроль и его виды</p>	<p>Опрос Самостоятельная работа</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 10, ОК 11, ОК 12, ПК.1.2, ПК.2.3 У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36</p>		

## 2 Фонд оценочных средств для контроля и оценки освоения умений и усвоения знаний по рабочей учебной программе дисциплины

### 2.1 Материалы для текущего контроля

- Приложение 1 Перечень теоретических вопросов для подготовки к опросам;
- Приложение 2 Типовые задания для практических занятий;
- Приложение 3 Типовые задания для контрольной работы;
- Приложение 4 Типовые тестовые задания по темам дисциплины;

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Опрос (устный, письменный)	
«отлично»	Обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен техническим, грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала
«хорошо»	Обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен техническим грамотным языком, однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
«удовлетворительно»	Обучающимся дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения ответа на вопросы билета имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, в ответе не присутствуют доказательные доводы, сформированность умений показана слабо, речь неграмотная
«неудовлетворительно»	Обучающимся дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, терминах и др.); в ответе отсутствуют выводы, речь неграмотная; сформированность умений не показана
Задания практических занятий	
«отлично»	Демонстрирует очень высокий/высокий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены
«хорошо»	Демонстрирует достаточно высокий/выше среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены
«удовлетворительно»	Демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.

	Демонстрирует низкий/ниже среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены
«неудовлетворительно»	Демонстрирует очень низкий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Не ответа. Не было попытки решить задачу
Контрольная работа	
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений
Тестирование	
«отлично»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»	Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«неудовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

## 2.2 Материалы промежуточной аттестации

– Приложение 5 Фонд тестовых заданий для оценки сформированности компетенций.

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по компетенциям, с указанием эталонов ответа.

Итоговое тестовое задание дифференцированного зачета формируется преподавателем на основе тестовых заданий фонда (не менее 4 вариантов, в каждый включено не менее 30 вопросов).

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Тестирование	
«отлично»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»	Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования

«неудовлетворительно»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования
-----------------------	---

## Перечень теоретических вопросов для подготовки к опросам

### Проверяемые результаты обучения:

У.1 – Направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

У.4 – Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

## Перечень теоретических вопросов для подготовки к опросам

### Тема 1. Менеджмент: сущность и характерные черты

1. Объясните в чем состоит сущность менеджмента
2. Перечислите характерные особенности современного менеджмента
3. Охарактеризуйте основные качества современного менеджера
4. Объясните в чем заключаются особенности менеджмента в области профессиональной деятельности
5. Раскройте содержание теории человеческих отношений в менеджменте
6. Перечислите основные виды менеджмента и их взаимосвязь с основами управления
7. Раскройте связь теории менеджмента с другими областями знаний;

### Тема 2. Организация работы предприятия

1. Перечислите общие характеристики организации
2. Объясните сущность понятия «среда организации»
3. Охарактеризуйте внутреннюю среду организации
4. Охарактеризуйте внешнюю среду организации
5. Перечислите факторы косвенного воздействия на формирование среды управления
6. Охарактеризуйте модели внутренней среды организации

### Тема 3. Процесс управления

1. Раскройте содержание процесса управления
2. Назовите основные принципы построения организационных структур предприятия
3. Определите основания и порядок распределения труда в системе управления
4. Назовите в чем заключается роль менеджера при создании органов управления предприятием
5. Раскройте сущность цикла менеджмента
6. Докажите или опровергните суждение «Цикл менеджмента является основой управленческой деятельности»
7. Составьте характеристику стратегического управления
8. Составьте характеристику тактического управления
9. Составьте характеристику оперативного управления
10. Назовите методы определения эффективности управления

### Тема 4. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента

1. Определите в чем заключается функция планирования
2. Раскройте роль планирования в процессе управления
3. Перечислите этапы процесса планирования деятельности на предприятии
4. Раскройте сущность стратегического планирования
5. Перечислите основные этапы тактического планирования
6. Назовите различия между стратегическим и тактическим планированием?

### Тема 5. Мотивация, потребности и делегирование

1. Раскройте понятие мотивации труда
2. Перечислите критерии оценки мотивации труда
3. Определите основы формирования мотивационной политики организации
4. Назовите способы мотивации сотрудников организации
5. Перечислите основные правила работы с группой

6. Охарактеризуйте группы работников в зависимости от мотивации и способностей

7. Раскройте содержание и порядок делегирования полномочий в организации

Тема 6. Система методов управления

1. Раскройте характер и содержание управленческого труда

2. Определите взаимосвязь объекта и предмета управления

3. Раскройте функцию организации и её роль в процессе управления

4. Перечислите экономические методы управления

5. Перечислите организационно- распорядительные методы управления

Тема 7. Коммуникативность

1. Раскройте содержание понятия коммуникативность

2. Назовите методы определения эффективности коммуникативности

3. Перечислите типы характеров с точки зрения управления

4. Охарактеризуйте виды коммуникативности

5. Определите пути преодоления преград в организационных коммуникациях

Тема 8. Деловое общение

1. Раскройте понятие делового общения

2. Охарактеризуйте стили делового общения

3. Перечислите требования делового этикета

4. Охарактеризуйте структуру делового общения

5. Перечислите правила ведения деловой беседы

6. Назовите этапы деловой индивидуальной беседы

Тема 9 Принятие решения

1. Раскройте сущность и свойства управленческого решения

2. Опишите процесс формирования управленческого решения

3. Перечислите виды управленческих решений

4. Назовите подходы к классификации управленческих решений

5. Назовите методы оценки эффективности управленческого решения

Тема 10 Контроль и его вид

1. Охарактеризуйте сущность функции контроля в управленческой деятельности

2. Перечислите инструменты выполнения функции контроля

3. Охарактеризуйте виды контроля по времени осуществления контролируемых действий

4. Охарактеризуйте виды контроля по источникам получения данных

5. Охарактеризуйте формы контроля в организации



**Типовые задания для практических занятий**

**Образец заданий на практические занятия  
по теме 2. Организация работы предприятия**

**Практическое занятие № 1: Основные понятия, характеризующие функционирование и развитие систем**

**Проверяемые результаты обучения:**

У.1 – Направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

У.4 – Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

**Задание 1.** Изучите предложенные ситуации, обсудите их, ответив на предложенные вопросы.

Ситуационная задача № 1.

При подготовке к занятиям слушатели знакомятся с методологией теории менеджмента: изучают принципы, функции и методы управления. На семинарах разгораятся жаркие споры по следующим вопросам:

– Знание общих принципов управления – это та основа, которая автоматически предопределяет успех менеджера. Как при изучении любого предмета, знание общих принципов, характеризующих систему управления в целом, – основное, а знание частных или локальных принципов, которые относятся к отдельным элементам управления, — второстепенное и вспомогательное.

– Нет! Я не согласен с этим утверждением. Оно верно для многих дисциплин, но в управлении знание общих принципов – необходимое, но недостаточное условие успешного управления. Менеджмент – это единственный предмет, где роль частного фактора имеет столь большое значение и может быть выше общих принципов.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Какое мнение вы считаете правильным?
2. Что общего и отличного в общих и частных принципах управления?
3. Дайте перечень общих принципов управления. Приведите примеры.
4. Что собой представляет перечень частных, или локальных, принципов управления? Приведите примеры.

Ситуационная задача № 2.

Вашему вниманию предлагаются различные точки зрения руководителей на важность трех групп управления.

Беседуют руководители, которые собрались на вечер встречи по поводу пятилетия окончания института. Среди прочих вопросов была затронута и проблема методов руководства.

Начальник подразделения промышленного предприятия Катков утверждает:

– В условиях рынка наиболее действенен экономический метод управления, когда путем стимулирования добиваются заданных результатов.

Начальник отдела Антонов возражает:

– Применение экономических методов всегда закономерно связано с высоким уровнем саморегулирования и развития системы управления. Эти методы не универсальны. Всегда были и будут главными организационно-распорядительные методы руководства, в основе которых лежат права и обязанности руководителя управлять системой. Они универсальны и могут быть использованы в любой ситуации.

Бухгалтер коммерческой фирмы Егоров:

– Я сдал не один объект. Работал в трех разных фирмах и думаю, что сегодня самые действенные – методы социально-психологического воздействия. Можно

выбрать оптимальную стратегию деятельности фирмы, создать рациональную схему управления, но персонал будет саботировать работу, и ты ничего не добьешься.

Начальник цеха Коротков резюмирует:

– Я согласен со всеми высказанными мнениями. Но считаю, что реальное управление возможно только на основе органического и гибкого сочетания различных методов, так как они по природе своей не исключают, а дополняют друг друга.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Чем определяется содержание методов управления?
2. Какие три группы методов управления выделяют в теории менеджмента?
3. Приведите примеры.

Ситуационная задача № 3.

В рамках трехдневного семинара, организованного Домом знаний и Центром технической информации для руководителей производства, был проведен «круглый стол» по проблемам управления производством. Заслушан доклад на тему «Современные методы управления». Дискутировались вопросы: Какие из известных методов управления предоставляют фирме большую самостоятельность? Что общего и специфического в различных методах управления?

Мастер Филимонов сказал: «Как бы мы ни называли эти методы, у них есть общее – это меры, которые требуют обязательного выполнения. И тут не вижу никаких принципиальных отличий».

«Я с вами не согласен, коллега, – вступает в полемику начальник кадровой службы объединения Петров, – у этих методов больше отличий, чем общего. Экономические методы представляют собой общие правила поведения системы управления, а организационные и социально-психологические методы – чаще всего косвенного действия».

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Какие из известных методов управления дают фирме большую степень свободы?
2. Какие общие и специфические черты у каждой из известных групп методов управления?

### **Образец заданий на практические занятия**

#### **по теме 4. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента**

#### **Практическое задание № 2. Анализ внешней среды**

#### **Проверяемые результаты обучения:**

У.1 – Направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

У.4 – Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

**Задание 1.** Подготовьте презентацию (не более 10 слайдов) по одной из предложенных тем. Для подготовки презентации используйте официальные сайты организации:

1. Читинский техникум железнодорожного транспорта
2. Забайкальская железная дорога
3. Федеральная пассажирская компания

4. Министерство труда и социальной защиты населения Забайкальского края
5. Отделение фонда пенсионного и социального страхования РФ по Забайкальскому краю
6. Краевой центр социальной защиты населения Забайкальского края
7. Клинический медицинский центр г. Читы
8. Городской округ «Город Чита»

**Задание 2.** Выделите сильные и слабые стороны деятельности учреждения, а также возможности и угрозы предприятия, презентацию которого вы подготовили. Заполните следующую таблицу:

Таблица. Матрица SWOT - анализа

		Внешняя среда					
		Возможности			Угрозы		
		1	.....	n	1	.....	n
Внутренняя среда	Сильные стороны 1. ..... n.						
	Слабые стороны 1. ..... n.						

**Задание 3.** Известно, что экономические возможности населения определяют направления социального обеспечения региона.

Перечислите четыре основные ситуации, когда влияние этого фактора имеет высокую степень.

Вопросы к практическому занятию

1. Что такое внешняя среда организации и каковы ее основные характеристики?
2. Каковы цели внешнего анализа организации?
3. Что предусматривает и включает в себя анализ непосредственного окружения?
4. Охарактеризуйте структуру внешней среды и ее основные факторы.

**Практическое занятие № 3 Анализ альтернатив, выбор, реализация и оценка стратегии**

**Проверяемые результаты обучения:**

У.1 – Направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

У.4 – Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

**Задание 1.** Изучите составленную матрицу SWOT – анализа в задании 2 практического занятия 2. Выпишите основные проблемные направления деятельности учреждения.

**Задание 2.** Разработайте не менее двух альтернативных вариантов стратегии решения выписанных проблем:

Показатели	Варианты, балл
------------	----------------

	1	2
Реальность реализации (наличие ресурсов кадровых, финансовых, материальных)		
Время на реализацию		
Стоимость реализации		
Наличие рисков из матрицы SWOT – анализа		
Дополнительные выгоды		

**Задание 3.** Используя предложенные критерии оцените по 5-бальной системе разработанные варианты стратегии. Сделайте вывод о выборе стратегии.

Критерий	Варианты, балл	
	1	2
Исполняемость		
Время		
Стоимость		
Рискованность		
Дополнительные выгоды		
Сумма баллов		

Вопросы к практическому занятию

1. Какова структура процесса реализации стратегии?
2. Охарактеризуйте основные условия успешной реализации стратегии в компании.
3. Какие организационные изменения осуществляются в системе стратегического управления?
4. Какие уровни стратегических изменений можно выделить при реализации стратегии?
5. В чем заключается взаимосвязь между реализацией стратегии и организационной структурой компании?
6. Какие используются новые формы и методы реализации стратегии?

### **Образец заданий на практические занятия по теме 7. Коммуникативность**

#### **Практическое занятие № 4. Транзакционный анализ**

**Проверяемые результаты обучения:**

У.1 – Направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

У.4 – Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

**Задание 1.** Изучите предложенные ситуации и оформите к ним графическую иллюстрацию.

Ситуация 1.

Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»



## Ситуация 2.

Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный; «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

## Ситуация 3.

Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?» Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

## Ситуация 4.

Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

## Ситуация 5.

Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!». В ответ на реплику руководителя подчиненный ответил: «А почему Вы кричите на меня? Кто Вам дал такое право?».

## Ситуация 6.

Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» Подчиненный ответил: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили».

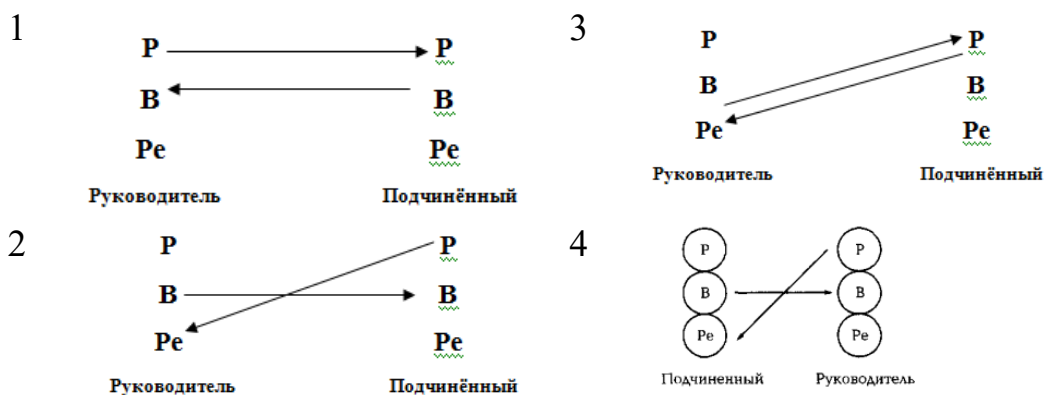
## Ситуация 7.

Руководитель: «Не хотите ли зайти в методический кабинет на полчаса посмотреть литературу по новому оборудованию? Выберите что-нибудь почитать». Подчиненный: «У меня как раз пара свободных часов. Мне нравится разбираться в новых направлениях».

## Ситуация 8.

Работник, страдающий игроманией, придя на работу утром, сообщает: «Ох, и врезал я вчера. Голова раскалывается». Начальник: «У каждого бывает»

**Задание 2:** Опишите по предложенным формам транзакционного анализа.



**Образец заданий на практические занятия  
по теме 9. Принятие решений**

## **Проверяемые результаты обучения:**

У.1 – Направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

У.4 – Применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

## **Практическое занятие № 5 Методы принятия решений**

**Задание 1.** Ознакомьтесь с предложенными ситуациями.

Порядок выполнения работы

1. Студенты объединяются в группы по 5 человек.
2. Изучив ситуации, выполнить следующие задания:
  - Предложить альтернативы решений по предложенным ситуациям.
  - Рассмотреть возможное воздействие факторов внутренней и внешней среды на альтернативные решения.
  - Какие методы решения проблем легли в основу решения в предложенной ситуации.
3. Оформление отчета. Отчет должен содержать:
  - фамилии студентов – участников группы,
  - описание предложенных альтернативных решений,
  - аргументы выбора управленческого решения.

**Задание 2.** Подготовьте защиту принятия управленческого решения по предложенной ситуации.

Ситуация для мини-группы № 1. Молодой специалист заканчивает организацию профессионального образования по специальности «Право и организация социального обеспечения». Ему предлагают работу в нескольких организациях, каждая из которых располагает разными возможностями удовлетворения сложившихся у молодого специалистов запросов.

Каким ценностным ориентациям отдаст предпочтение молодой специалист при выборе своей будущей работы? Проранжируйте их, используя методы ранжировки и парных сравнений: высокая заработная плата; отпуск в удобное время; работа в безопасных санитарно-гигиенических условиях; работа в дружном, сплоченном коллективе; возможность получить жилье или улучшить жилищные условия; возможность повышать свое профессиональное мастерство; возможность наиболее полно использовать способности и умения; получить общественное признание за свои трудовые достижения; участвовать в управлении учреждением; иметь надежное рабочее место; возможность карьерного роста; общение с интересными, эрудированными коллегами.

Ситуация для мини-группы № 2

Отдел социальной защиты населения имеет самый высокий процент текучести кадров и достигает 80% в год. Работа сотрудников достаточно проста и монотонна, не требует особых физических усилий. Обучение производится непосредственно на рабочем месте. Прием сотрудников осуществляется отделом кадров без участия руководителя. Кандидаты заполняют стандартную форму и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров. В настоящее время в отдел кадров обратились:

Критерии/альтернативы	Кандидат А	Кандидат Б	Кандидат В
Возраст	45	28	35
Пол	муж	жен	муж
Стаж работы	25	5	15
Число организаций, в которых работал кандидат	4	8	11
Образование	среднее	высшее	Среднее

Специальность	Юрист	Социальный работник	Специалист по связям с общественностью
Служба в вооруженных силах	да	нет	Да
Семенное положение	2 детей холост	Замужем	разведен 3 детей

### Ситуация для мини-группы № 3

В отделе социальной защиты населения возникла ситуация, требующая немедленного изменения технологического процесса. Для руководителя, имеющего достаточный опыт и квалификацию, являются важными мнения начальника отдела кадров и начальника планово-экономического отдела, которые предлагают взаимоисключающие варианты изменения технологического процесса.

### Ситуация для мини-группы № 4

В связи с предстоящим сокращением численности работников на предприятии образовались оппозиционные мини-группы, лидеры которых отстаивают личные мнения, создалась конфликтная ситуация.

### Ситуация для мини-группы № 5

По итогам работы за год Министерство труда и социальной защиты населения выделило для материального стимулирования сотрудников отдела социального обеспечения Центрального района городского округа «Город Чита» 500 тыс. руб. Руководитель отдела распределил средства поровну между всеми сотрудниками, чем вызвал большое недовольство работников и конфликтную ситуацию. Далее представлена характеристика сотрудников отдела:

а) Сотрудник А., 20 лет. Не женат, увлекается спортом, музыкой. В отношении карьеры не определился. Профессию выбрал случайно. Полученную работу старается выполнить хорошо, но безынициативен, оценка работы средняя.

б) Сотрудник Б., 25 лет. Работает по призванию (профессиональная династия). Женат, имеет несовершеннолетнего ребенка. Очень сильны мотивы удачной карьеры, достижения цели. Инициативен, полностью отдает себя работе, оценка работы высокая. Имеет большое желание учиться, повышать квалификацию. Его цель — стать руководителем государственного уровня, а в ближайшей перспективе — руководителем отдела.

в) Сотрудник В., 40 лет. Женат, имеет двух детей-студентов. Работает стабильно хорошо, оценка работы высокая. К моральным стимулам равнодушен, также как и к карьере. Преимущество отдает материальным стимулам, так как оплачивает учебу детей и частное лечение жены, страдающей хроническим заболеванием.

г) Сотрудник Г., 43 года. Тщеславен, своей карьерой не доволен, занимаемую должность считает не соответствующей своим способностям. Активно участвует в общественной жизни учреждения, работе клубов, движений, комитетов, активно самоутверждается. Это отнимает много времени, поэтому результаты работы средние. Разведен, не испытывает особых материальных затруднений. Регулярно и с большим желанием повышает квалификацию на курсах. Увлекается туризмом.

д) Сотрудник Д., 3 года до пенсии. Большой профессиональный опыт, знания, навыки. Незаменим при консультировании в сложных ситуациях, но сам физически не всегда может справиться с их решением. Дети, внуки, жена на пенсии. Главная

задача работника – спокойно доработать до пенсии. Показатели работы средние. Является наставником самого молодого работника.

Вопросы для контроля знаний.

Внимательно прочтите представленные ниже утверждения. Отметьте неверные утверждения и перефразируйте их в правильные. Ответы подкрепите примерами.

1) Процесс анализа, подготовки и принятия конкретного решения всегда начинается с появлением проблемы.

2) Если решение принято большинством трудового коллектива, то оно является рациональным.

3) Единогласное поддержание принимаемого решения может быть признаком безразличия работников к обсуждаемой проблеме.

4) Моделирование – один из методов решения управленческих проблем.

5) При принятии решения опытный руководитель основывается на интуиции, а не на теоретических знаниях.

6) Метод мозгового штурма может использоваться в процессе выработки рационального решения.

7) Оптимальным считается наиболее рациональное, исходя из конкретных финансовых, организационных условий, решение.

8) Решения менеджера должны соответствовать делегированным ему полномочиям.

9) Эффективность решения зависит от времени, затраченного на его принятие.

10) Эксперимент – метод научного познания, предполагающий активное вмешательство в ситуацию, изменяя ее факторы и отмечая изменения в изучаемом объекте.

11) В основе процедуры принятия управленческого решения могут лежать принципы: единоначалия, большинства, единогласия и консенсуса.

12) Оперативные решения принимают менеджеры высшего звена.

13) Эффективность решения зависит не только от подготовки, но и от его успешной реализации.

14) Риск исключается при принятии взвешенного решения.

15) Каждое решение имеет адресность, границы, исполнителей.

16. По формам принятия решения бывают: единоличные, групповые, общие.

17) Исполнительские решения определяют принципиальные аспекты развития предприятия.

18) Проблема – это сложный вопрос, задача, требующая уяснения, изучения, оценки и разрешения.

19) Работа социального работника не связана с принятием решений.

## Типовые задания для контрольной работы

### Проверяемые результаты обучения:

У.3 – Мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

**Задание 1.** Определите типы организационных структур управления. Ответ обоснуйте:

1. Первичный – наиболее простой тип структуры, при котором руководитель предприятия (подразделения) осуществляет все функции управления. Все полномочия – прямые (линейные) идут от высшего звена управления к низшему. В числе преимуществ данной структуры - ответственность, четкое распределение обязанностей и полномочий, оперативный процесс принятия решений. Этот тип управленческой структуры обычно ведет к формированию стабильной и прочной организации.

2. Данную организационную структуру используют для того, чтобы справиться с проблемами, обусловленными размером предприятий, технологией и изменениями внешней среды. В соответствии с этой организационной структурой деление организаций на элементы и блоки происходит по видам товаров и услуг, группам покупателей или географическим регионам.

3. Использование данного типа организационной структуры позволяет крупному предприятию, фирме уделять конкретному продукту столько же внимания, сколько ему уделяет небольшое предприятие, выпускающее один –два вида продукции. Организации с такой структурой способны быстрее реагировать на изменения условий конкуренции, технологии и покупательского спроса. Недостаток этой структуры – увеличение затрат вследствие дублирования одних и тех же видов работ для различных видов продукции.

4. Данную организационную структуру называют традиционной или классической. Этот тип структуры основан на разделении основных и специфических функций между звеньями.

5. Использование данной организационной структуры целесообразно, если деятельность организации охватывает большие географические зоны, особенно в международном масштабе. Эта структура облегчает решение проблем, связанных с

местным законодательством, обычаями и нуждами потребителей. Такой подход упрощает связь организации с клиентами, а также связь между членами организации.

### **Задание 2.**

Проанализируйте ситуацию.

Место работы: Краевой центр социальной защиты населения Забайкальского края.

Ваша должность: руководитель отдела.

Учреждение, в котором Вы работаете, испытывает нехватку кадров. Ваш начальник попросил Вас выделить трех из двенадцати сотрудников, находящихся у Вас в подчинении, для того чтобы они два-три дня поработали в другом отделе, где сложилось критическое положение. Работа, которую им предстоит выполнять, хорошо им знакома и не требует дополнительных навыков и знаний. Вы можете выбрать любую из Ваших подчиненных, так как им предстоит заниматься практически тем же, что они делают на своем постоянном рабочем месте. Вы хорошо знаете своих сотрудниц и легко можете назначить трех из них для этой работы. Но при этом сотрудники не согласны переходить в другой отдел.

1. Примите аргументированное управленческое решение.

2. Составьте план делегирования должностных обязанностей на время отсутствия трех сотрудников.

3. Какие методы мотивации предполагаете использовать в данной ситуации?

### **Задание 3.**

Выполните тестовое задание

1. Особый вид деятельности, который позволяет объединить усилия работников организации по достижению общей цели – это:

- А) менеджмент
- Б) управление
- В) функция менеджмента

2. Вид управленческой деятельности, который характеризуется однородностью целей, действий или объектов их приложения – это:

- А) менеджмент
- Б) функция менеджмента
- В) метод менеджмента

3. Способ воздействия на объект управления – это \_\_\_\_\_

4. Укажите правильное завершение тезиса: В системе управления организацией субъект управления – это:

- А) управляющая подсистема
- Б) управляемая подсистема
- В) связующая подсистема

5. Выберите из перечня виды реализации управляющего воздействия в процессе управления: приказ, распоряжение, указание, план, задание, отчет, данные контроля

6. Сформулируйте, в каком виде может быть реализована в процессе коммуникации обратная связь? \_\_\_\_\_

7. Перечислите, что поступает в организацию из внешней среды?

- А) Цели
- Б) Информация
- В) Ресурсы
- Г) Директивные указания
- Д) Отчетные данные

8. Укажите, что поступает во внешнюю среду из организации?

- А) Информация
- Б) Ресурсы
- В) Отчетные данные
- Г) Готовая продукция

9. Укажите, что является результатом деятельности объекта управления?

- А) Информация
- Б) Функция управления
- В) Готовая продукция организации
- Г) Управленческое решение

10. Выберите из перечня, что НЕ является результатом деятельности субъекта управления: План, приказ, задание, управленческое решение, готовая продукция организации? \_\_\_\_\_

11. Назовите, что является предметом труда работников управления? \_\_\_\_\_

12. Перечислите элементы внутренней среды организации \_\_\_\_\_

13. Укажите, какие функции обеспечивают взаимосвязь и взаимодействие между элементами системы управления организацией? \_\_\_\_\_

14. Укажите, какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников?

- А) Планирование
- Б) Организация
- В) Мотивация
- Г) Контроль
- Д) Руководство

15. Установите соответствие между функцией менеджмента и её содержанием



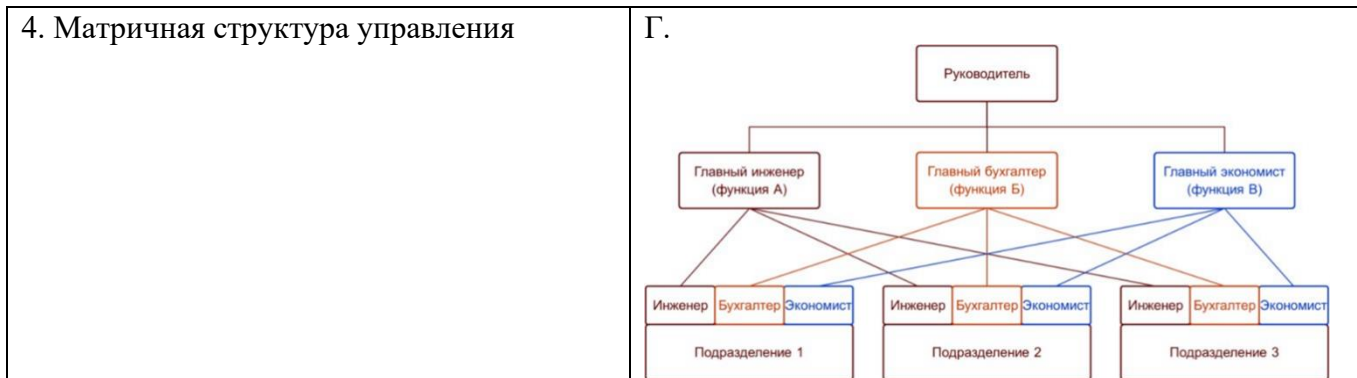
1. Планирование	А. функция управления представляет собой вид управленческой деятельности, задачами которой служат количественная и качественная оценки результатов работы организации
2. Организация	Б. совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы деятельности и придают этой деятельности направленность на достижение определенных целей.
3. Контроль	В. процесс обработки информации по обоснованию предстоящих действий и определение наилучших способов достижения целей.
4. Мотивация	Г. управляемая, динамическая система с целенаправленным действием.

16. Функция менеджмента, которая позволяет выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации, называется \_\_\_\_\_.

17. Организационная структура управления предназначена для обеспечения \_\_\_\_\_ всех элементов организации.

18. Установите соответствие между организационной структурой управления и её графическим изображением:

1. Линейная структура управления	<p>А.</p>
2. Функциональная структура управления	<p>Б.</p>
3. Проектная структура управления	<p>В.</p>



19. Укажите, какие методы традиционно выделяют в менеджменте? \_\_\_\_\_

20. Сформулируйте, что характеризует стиль руководства? \_\_\_\_\_

21. Делегирование полномочий является \_\_\_\_\_ функцией менеджмента.

22. Укажите, что представляет собой делегирование полномочий?

- А) Передачу полномочий
- Б) Передачу ответственности
- В) Передачу полномочий и ответственности

**Ключ:**

1. А
2. Б
3. Метод менеджмента
4. 12
5. приказ, распоряжение, указание, план, задание
6. Отчет
7. БВГ
8. АБВГ
9. В
10. Готовая продукция организации
11. Информация
12. Цели, персонал, структура, технология
13. Планирование, организация, коммуникация
14. В
15. 1-В, 2-3-А,4-Б
16. Контроль
17. единства действия
18. 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В
19. Экономические, Административные, Социально-психологические
20. Форму взаимоотношений руководителей и подчиненных
21. социально-психологической
22. А

**Типовые тестовые задания по темам дисциплины**

**Тестовое задание №1**

**Тема: Менеджмент: сущность и характерные черты**

**Проверяемые результаты обучения:**

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

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

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

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

**Вариант 1**

Вопросы и задания:

1. Выберите правильное толкование понятия «Менеджмент – это...»:

А) Совокупность принципов, методов, средств и форм управления, направленная на рациональное использование всех ресурсов организации для достижения поставленных целей

Б) Система управления организацией социальной защиты населения

В) Управление человеческой деятельностью

Г) Совокупность форм управления, направленная на рациональное использование всех ресурсов организации для достижения поставленных целей

2. Установите соответствие между точкой зрения и понятием сущности менеджмента

1. Искусство менеджмента	А. Изучение специфических проблем и подходов к их решению
2. Научный подход к менеджменту	Б. Выполнения работ по управлению, применение накопленного опыта
3. Менеджмент как деятельность	В. Выполнение ряда управленческих действий

3. Выберите все правильные ответы на вопрос: с какими процессами связывают возникновение науки менеджмента?

- А) Развитие экономической сферы общества
- Б) Необходимость управления ресурсами
- В) Необходимость эффективного управления производством
- Г) Развитие социальной сферы общества
- Д) Развитие научного подхода к управлению

4. Установите порядок наименования научных школ менеджмента по времени их возникновения:

- А) классическая (административная) школа
- Б) школа количественных методов
- В) школа научного управления
- Г) школа поведенческих наук

5. Выберите все правильные ответы на вопрос: что является принципами современного менеджмента с точки зрения требований «Системы международных стандартов качества продукции (услуг)» (ИСО9001):

- А) внедрение новейших наукоемких технологий
- Б) ориентация на потребителя
- В) лидерство руководителя
- Г) решение социальных вопросов
- Д) соблюдение международных норм

6. Допишите определение: «Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение – это \_\_\_\_\_».

7. Определите, частью какой школы является раздел менеджмента «Управление персоналом»:

- А) классическая (административная) школа
- Б) школа количественных методов
- В) школа научного управления
- Г) школа поведенческих наук

8. Установите соответствие

1. Субъект менеджмента	А. Доходы
2. Объект менеджмента	Б. Менеджер
3. Результат менеджмента	В. Удовлетворение потребностей
4. Цель менеджмента	Г. Информация

9. Допишите понятие «Профессионально осуществляемая деятельность, направленная на получение положительного результата при рациональном использовании всех видов ресурсов – это \_\_\_\_\_».

10. Допишите определение: «Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение – это \_\_\_\_\_».

11. Вставьте в определение пропущенные термины: «Организация – это группа людей, которые владеют определенными (1)\_\_\_\_\_, имеют общее (2)\_\_\_\_\_ и общие цели»

12. Выберите правильное толкование понятия «Функции менеджмента – это...»:

А) отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства

Б) виды управленческой деятельности, которые обеспечивают формирование управленческого влияния

В) отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение продуктивности труда подчиненных

13. Вставьте в определение пропущенный термин: «Оперативный план работы на месяц разрабатывается для \_\_\_\_\_ распределения неизвестного заранее объема работ»

14. Установите соответствие:

1. Методы планирования	А. Текущее, тактическое, стратегическое,
2. Виды планирования	Б. Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический
3. Принципы планирования	В. Непрерывность, гибкость, участие, точность, единство

15. Укажите, в чем заключается цель стимулирования персонала?

А) побудить человека избегать конфликтов

Б) побудить человека делать больше и лучше того, что обусловлено трудовыми отношениями

В) побудить человека не превышать своих полномочий

Г) внушить человеку чувство собственного достоинства

16. Завершите тезис: «Заключение трудового договора с работником позволяет удовлетворить потребность в \_\_\_\_\_».

17. Вставьте в определение пропущенный термин: «В иерархии потребностей А. Маслоу первичной является группа \_\_\_\_\_ потребностей».

18. Завершите тезис: «Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда предусматривает наличие у рабочего потребности в достижении \_\_\_\_\_».

19. Вставьте в определение пропущенный термин: «\_\_\_\_\_ организационная структура управления характеризуется самостоятельным принятием решений и координацией деятельности структурных групп».

20. Укажите, что является недостатком функциональной организационной структуры управления?

- А) усложнение организационных связей
- Б) чрезмерная нагрузка на базовый уровень управления
- В) медленное решение вопросов, возникающих между различными структурными подразделениями
- Г) перераспределение ответственности на работников нескольких структурных подразделений

21. Решите ситуационную задачу:

Слушатели Школы руководителей отделов социального обеспечения знакомятся с методологией теории менеджмента: изучают принципы, функции и методы управления. На семинаре разгорелся спор о принципах управления:

— Одна группа слушателей считает, что знание общих принципов управления – это та основа, которая автоматически предопределяет успех менеджера.

— Другая группа слушателей не согласна с этим утверждением. Оно верно для многих дисциплин, но в управлении знание общих принципов – необходимое, но недостаточное условие успешного управления. Менеджмент – это единственный предмет, где роль частного фактора имеет большое значение.

Вопросы:

1. Запишите перечень общих принципов современного менеджмента.
2. Приведите примеры частных, или специальных, принципов менеджмента?
3. Сформулируйте и аргументируйте свою точку зрения.

**Ключ:**

1	2	3	4	5
А	1-Б 2-А 3-В	АВ	ВАГБ	БВ
6	7	8	9	10
ответственность	А	1-Б 2-Г 3-А 4-В	менеджмент	делегирование
11	12	13	14	15
(1) ресурсами (2) руководство	А	рационального	1-Б 2-А 3-В	Б
16	17	18	19	20
безопасности	физиологических	успеха	дивизиональная	В

21. Эталонный ответ:

1. Общие принципы современного менеджмента с точки зрения требований «Системы международных стандартов качества продукции (услуг)» (ИСО9001):

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Вовлечение сотрудников в управление
4. Корпоративный дух
5. Процессный подход
6. Системный подход

2. Частные (специальные) принципы управления регулируют лишь отдельные управленческие процессы. Частные принципы управления не должны противоречить общим принципам менеджмента.

1. Принцип мотивации.
2. Принцип ответственности.

3. Принцип правильного подбора и расстановки кадров.

## Вариант 2

1. Выберите верное определение понятию «менеджмент».

- А) Профессионально осуществляемое управление, направленное на получение положительного результата при рациональном использовании всех видов ресурсов
- Б) Управление в условиях рыночных отношений в любой отрасли и в любой сфере деятельности
- В) Система управления организацией социальной защиты населения

2. Установите соответствие между точкой зрения и понятием сущности менеджмента

1. Функции менеджмента	А. Объединение всех видов управленческих действий (функций) в единую взаимосвязанную цепочку
2. Научный подход к менеджменту	Б. Совокупность управленческих действий по планированию, управлению и контролю деятельности организации
3. Менеджмент как процесс	В. Изучение специфических проблем и подходов к их решению

3. Выберите все правильные ответы на вопрос: с какими процессами неразрывно связаны истоки менеджмента как практической деятельности?

- А) С развитием социальной сферы общества
- Б) С необходимостью управления ресурсами
- В) С необходимостью эффективного управления производством
- Г) С развитием экономики
- Д) С развитием научного подхода к управлению

4. Выберите все правильные ответы на вопрос: какие научные школы менеджмента развиваются в настоящее время?

- А) Классическая (административная) школа
- Б) Школа количественных методов
- В) Школа научного управления
- Г) Школа поведенческих наук
- Д) Школа клиентоориентированности

5. Расположите принципы современного менеджмента с точки зрения требований «Системы международных стандартов качества продукции (услуг)» (ИСО9001) по порядку их значимости:

- А) вовлечение сотрудников в управление
- Б) лидерство руководителя
- В) ориентация на потребителя
- Г) процессный подход

6. Допишите определение: «Ограниченное право использовать ресурсы предупреждения и направлять усилия подчиненных на выполнения задания – это \_\_\_\_\_».

7. Допишите определение: «Использование в менеджменте достижений в области компьютеризации позволяет школа \_\_\_\_\_ методов».

8. Установите соответствие:

1. Субъект менеджмента	А. Материальные ресурсы
2. Объект менеджмента	Б. Прибыль
3. Результат менеджмента	В. Аппарат управления
4. Цель менеджмента	Г. Решение социальных вопросов

9. Допишите определение: «Управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время – это \_\_\_\_\_».

10. Допишите определение: «Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей – это \_\_\_\_\_».

11. Перечислите четыре основные функции менеджмента:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Допишите определение: «Управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления – это \_\_\_\_\_».

13. Расположите этапы планирования на предприятии в правильной последовательности:

- А) определение целей и задач
- Б) оценка ресурсов
- В) определение временных рамок
- Г) определение методов оценки
- Д) управление рисками и разработка альтернативного плана действий
- Е) образование команды

14. Запишите, на какой срок разрабатывается текущий план работы предприятия? \_\_\_\_\_

15. Вставьте в тезисы пропущенные определения: «Самая известная теория Маслоу — теория (1)\_\_\_\_\_, основанная на модели иерархии (3)\_\_\_\_\_. Самой высшей потребностью, которая подталкивает человека к раскрытию своих способностей и талантов, является, по мнению Маслоу, потребность в (3)\_\_\_\_\_»



16. Какой из нижеперечисленных пунктов НЕ относится к основным факторам мотивации труда?

- А) Интересная работа
- Б) Продвижение по службе
- В) Уровень заработной платы
- Г) Стаж работы

17. Запишите, что такое «мотивация»

---

---

18. Допишите определение: «Процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления – это \_\_\_\_\_».

19. Вставьте в определение пропущенный термин: «Совокупность самостоятельных подразделений, входящих в организацию, пространственно отделенных друг от друга, имеющих собственную сферу деятельности, самостоятельно решающих текущие производственные и хозяйственные вопросы, называется \_\_\_\_\_ организационной структурой».

20. Вставьте в определение пропущенный термин: «\_\_\_\_\_ организационная структура управления обладает преимуществами – гибкостью, ускорением, внедрением, инновациями, персональной ответственностью».

21. Решите ситуационную задачу:

Слушатели Школы руководителей отделов социального обеспечения знакомятся с методологией теории менеджмента: изучают принципы, функции и методы управления. На семинаре разгорелся спор об основных подходах управления:

— Одна группа слушателей считает, что процессный подход управления – это та основа, которая автоматически предопределяет успех менеджера.

— Другая группа слушателей не согласна с этим утверждением и считает, что более эффективным является ситуационный подход.

Вопросы:

1. Опишите процессный подход современного менеджмента.
2. Охарактеризуйте ситуационный подход управления.
3. Сформулируйте и аргументируйте свою точку зрения.

**Ключ:**

1	2	3	4	5
А	1-Б 2-В 3- А	ВГ	БГ	ВБАГ
6	7	8	9	10
полномочия	количественных	1-В 2-А 3-Б	планирование	управление

		4-Г		
11	12	13	14	15
Планирование Организация Мотивация Контроль	регулирование	БАЕВД	1 год	(1) мотивации (2) потребностей (3) самоактуализации
16	17	18	19	20
Г	совокупность процессов, которые побуждают и ориентируют поведение человека	координация	дивизиональной	матричная
<b>21. Эталонный ответ:</b>				
<p>1. Процессный подход – это непрерывная цепь функций менеджмента: планирование, организация, мотивация и контроль, - которые взаимосвязаны между собой. Суть процессного подхода заключается в том, что менеджер при принятии решения должен соблюдать порядок реализации управления.</p> <p>2. Ситуационный подход – это совокупность определенных обстоятельств. Суть ситуационного подхода заключается в том, что менеджер должен выбирать конкретный прием, метод, стиль управления исходя из реально сложившейся ситуации.</p>				

## Тестовое задание № 2

### Тема: Система методов управления

#### Проверяемые результаты обучения:

У.2 – Принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением

3.1 – Особенности современного менеджмента

3.2 – Функции, виды и психологию менеджмента

3.3 – Основы организации работы коллектива исполнителей

3.4 – Принципы делового общения в коллективе

3.5 – Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности

3.6 – Информационные технологии в сфере управления

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

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

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

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать

повышение квалификации

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

### Вариант 1

1. Выберите все правильные ответы на вопрос: какие функции относятся к основным функциям управления организацией?

- А) Организация
- Б) Планирование
- В) Контроль
- Г) Обмен информацией
- Д) Мотивация

2. Вставьте в определение пропущенные термины: «Методы управления представляют собой способы использования (1) \_\_\_\_\_ организации и воздействия (2) \_\_\_\_\_ управления на (3) \_\_\_\_\_ управления для достижения поставленных целей».

3. Установите соответствие

1. Методы планирования	А. Текущее, тактическое, стратегическое,
2. Виды планирования	Б. Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический
3. Методы управления	В. Влияние субъекта на управляющуюся систему

4. Закончите определение: «Переменную, используемую для исследования среды организации, в менеджменте называют \_\_\_\_\_».

5. Закончите определение: «Направление или вид управленческой деятельности, характеризующийся обособленным комплексом задач и осуществляемый специальными приёмами и способами, в теории менеджмента называется \_\_\_\_\_».

6. К формам нематериального стимулирования относятся психологическая мотивация, социальная мотивация, моральная мотивация, организационная мотивация. Дополните перечень (назовите не менее 4 форм нематериального стимулирования).

---

7. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Среди функций управления (мотивация, планирование, организация, инновация) к частным относится \_\_\_\_\_».

8. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Для повышения эффективности действующей в организации системы стимулирования деятельности сотрудников руководитель должен преимущественно использовать \_\_\_\_\_ методы управления».

9. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Создание проектных рабочих групп следует отнести к \_\_\_\_\_ методам управления в менеджменте».

10. Укажите действие, которое НЕ относится к социально-психологическим методам управления персоналом?

- А) Установление моральных санкций
- Б) Социальное планирование
- В) Кредитование
- Г) Участие работников в управлении

11. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Согласно теории менеджмента в результате наложения основных функций управления на специфику объектов управления возникают \_\_\_\_\_ или специальные функции управления».

12. Вставьте пропущенные термины в тезис: «Классификация признаков и видов коммуникации включает в себя несколько группы, включая следующие: группа «по направленности общения» предполагает (1) «\_\_\_\_\_ и нисходящие» виды коммуникаций, группа «по каналам общения» предполагает «формальные и неформальные» виды коммуникаций, группа «по организационному признаку» предполагает «вертикальные, (2)\_\_\_\_\_ и (3)\_\_\_\_\_» виды коммуникаций, группа «по форме общения» предполагает «(4) \_\_\_\_\_ и (5) \_\_\_\_\_» виды коммуникаций.

13. Выберите все правильные ответы на вопрос: что из приведённого является барьерами общения?

- А) Речь-скороговорка
- Б) Непонимание ряда слов, (терминов)
- В) Сложная логика рассуждений
- Г) Чёткая речь коммуникатора
- Д) Недоверие к коммуникатору

14. Установите правильную последовательность общих этапов выработки и принятия управленческого решения?

- А) Выработка и постановка цели решения
- Б) Выбор и обоснование критериев эффективности решения
- В) Выработка и принятие оптимального решения
- Г) Конкретизация решения для его исполнителей

#### Д) Изучение проблемы

15. Вставьте пропущенные термины в тезис: «Последовательность действий, выполняемых менеджерами на этапе анализа ситуации в ходе разработки управленческого решения, включает в себя этапы: а) фиксация сигнала об отклонении в функционировании системы; б) (1) \_\_\_\_\_ и (2) \_\_\_\_\_ о состоянии внешней и внутренней среды; в) (3) \_\_\_\_\_ и (4) \_\_\_\_\_ информации; г) (5) \_\_\_\_\_, требующей решения»

16. Выберите все правильные ответы на вопрос: каким требованиям, с точки зрения менеджмента, должно удовлетворять управленческое решение?

- А) Неизменяемость в любой ситуации
- Б) Правомочность
- В) Личная заинтересованность
- Г) Своевременность
- Д) Адаптивность

17. Закончите определение: «Обязательное следствие этапа проверки выполнения управленческого решения должно быть связано с \_\_\_\_\_».

18. Выберите верное утверждение: «В теории менеджмента термин «объект контроля» наиболее полно отражает совокупность понятий...»:

- А) «управляющая и управляемая подсистемы организации»
- Б) «персонал, процессы, ресурсы, структура организации»
- В) «предприятия, организации»
- Г) «внутренняя и внешняя среда организации»

19. Выберите верное утверждение: «К методам и способам координационных действий в теории менеджмента следует отнести...»:

- А) прогнозирование и моделирование предполагаемых процессов
- Б) разработку и апробацию системы вознаграждения
- В) сбор и анализ информации о состоянии внешней среды
- Г) процессы согласования рабочих планов и графиков, внесения в них необходимых корректировок.

20. Выберите верное утверждение: «К целям координации и регулирования деятельности в организации не относится...»:

- А) сопоставление ресурсов, возможностей и целей развития организации
- Б) устранение помех и отклонений от заданного режима работы
- В) установление взаимодействия в работе производственных подразделений, руководителей и специалистов
- Г) корректировка направления и скорости развития отдельных структурных подразделений.

**Ключ:**

1	2	3	4	5
АБВД	(1) ресурсов (2) субъекта (3) объект	1Б 2А 3В	результат	функция управления
6	7	8	9	10
Персональная публичная похвала Соревнования Карьерная лестница и перспективы Повышение квалификации	мотивация	организационно - распорядительн ые	социологическ им	Б
11	12	13	14	15
конкретные	(1) восходящие (2) горизонтальные (3) диагональные (4) вербальные (5) невербальные	АБВД	ДАБВГ	(1) сбор (2) обработка информации (3) классификация (4) анализ (5) выявление проблемы
16	17	18	19	20
БГД	планированием будущего управленческого решения	А	Г	В

## Вариант 2

1. Укажите, какое действие НЕ относится к экономическим методам управления персоналом?

- А) Планирование карьерного роста
- Б) страхование
- В) Материальное стимулирование
- Г) Установление материальных санкций

2. Выберите все правильные ответы на вопрос: к каким типам сред относится фирма, выполняющая для нашей организации заказы по оказанию рекламных услуг?

- А) Внутренняя среда
- Б) Макросреда
- В) Среда непосредственного делового окружения
- Г) Внешняя среда
- Д) Все перечисленные варианты являются правильными

к

3. Укажите, что НЕ относится к методам прямого воздействия на персонал организации?

- А) Распоряжение
- Б) Приказ

- В) Опрос сотрудников по поводу внедрения нового программного обеспечения  
 Г) Выдача задания

4. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Прогнозирование, планирование, организация, мотивация, принятие решений и контроль с точки зрения менеджмента в совокупности представляют собой \_\_\_\_\_ менеджмента».

5. Определите, для какого понятия дано следующее определение: «Обменом информацией с целью выработки единой стратегии взаимодействия характеризуется понятие \_\_\_\_\_»?

6. Определите, для какого понятия дано следующее определение: «Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику— это \_\_\_\_\_»?

7. Установите соответствие:

Обратная связь в процессе коммуникации должна быть

1. своевременной	А. возможность равноправного диалога между источником и получателем информации
2. сбалансированной	Б. возможность адресата наметить шаги по разрешению ситуации
3. диалогичной	В. передача без длительных задержек, пока память о возникшей ситуации ещё свежа
4. конкретной	Г. сочетание позитивности и критичности

8. Перечислите пять основных средств передачи информации при невербальном общении?

---

9. Выберите все правильные ответы на вопрос: что из перечисленного позволяет осуществить эффективное делегирование работы?

- А) Определение полномочий за каждый вид деятельности
- Б) Неприменение подробного инструктирования
- В) Не делать выводов за подчинённых
- Г) Побуждение подчинённых к инициативе
- Д) Определение ответственности за каждый вид деятельности
- Е) Контролирование каждого шага подчинённых

10. Укажите правильную характеристику «Управленческое решение, которое реализуется в течение 6 месяцев после его принятия, по времени реализации классифицируют как \_\_\_\_\_ решение»:

- А) краткосрочное
- Б) среднесрочное
- В) долгосрочное
- Г) быстросрочное

11. Установите соответствие:

Требование к управленческому решению подразумевает

1. Рациональность	А. Решение должно не отставать от потребностей задач управления в организации и не опережать и
2. Своевременность	Б. Необходимость учёта комплекса внешних и внутренних факторов
3. Обоснованность	В. Эффективность расходования ресурсов на единицу полученного эффекта соответствует нормам и норматива

12. Дополните тезис необходимыми определениями: «Последовательность процедур на этапе реализации управленческого решения включает в себя следующие ступени: а) (1) \_\_\_\_\_ реализации решения; б) (2) \_\_\_\_\_ реализацией решения; в) (3) \_\_\_\_\_ выполнения решения; г) (4) \_\_\_\_\_ результатов реализации решения».

13. Установите последовательность действий в процессе принятия управленческого решения по вопросу сопровождение семей с детьми-инвалидами:

А) В посёлке А. выявлено 5 семей с детьми-инвалидами

Б) В социальный отдел администрации посёлка А. обратилась гражданка Иванова с жалобой на отсутствие социальной помощи семьям, имеющих детей-инвалидов

В) Изучены направления социального обеспечения семей с детьми-инвалидами

Г) Определено неудовлетворительное соотношение плановых и фактических показателей

Д) Разработан план решения проблемы

Е) Осуществлена конкретизация решения для его исполнителей

14. Дополните тезис необходимыми определениями: «В соответствии с теорией менеджмента основными этапами принятия управленческих решений являются а) формулировка ограничений и критериев для принятия решения; б) выявление альтернатив; в) (1) \_\_\_\_\_; г) окончательный выбор альтернативы; д) реализация решения и (2) \_\_\_\_\_».

15. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Управленческое решение представляет собой метод \_\_\_\_\_, который в конечном счете повышает или снижает эффективность функционирования организации».

16. Выберите все правильные ответы на вопрос: что из нижеперечисленного относят к основным принципам контроля в теории менеджмента?

А) Объективность

Б) Регулярность

В) Внезапность

Г) Ситуационность

17. Дополните тезис необходимыми определениями: «Отбор ресурсов, которые наилучшим образом соответствуют (1) \_\_\_\_\_ критериям, относят к действиям, осуществляемым в процессе (2) \_\_\_\_\_ контроля»



18. Вставьте пропущенный термин в тезис: «В практике менеджмента контроль закупок предполагает контроль (1) \_\_\_\_\_ поставки и (2) \_\_\_\_\_ поставки».

19. Закончите определение: «Основными причинами необходимости контроля в организации являются \_\_\_\_\_».

20. Дополните тезис необходимыми определениями: «В менеджменте контроль \_\_\_\_\_ информации осуществляется на основе правдивости и актуальности, объективности и достаточности»

**Ключ:**

1	2	3	4	5
А	ВГ	В	функции	коммуникация
6	7	8	9	10
Обратная связь	1В 2Г 3А 4Б	Поза жесты мимика интонация взгляды	АГ	А
11	12	13	14	15
1В 2А 3Б	(1) разработка плана (2) управление (3) контроль (4) оценка	БВАДГЕ	(1) оценка альтернатив (2) оценка результатов	управления
16	17	18	19	20
АБ	(1) заявленным (2) предварительного	(1) качества (2) сроков	предупреждение кризисных ситуаций	достоверности

**Фонд тестовых заданий для оценки сформированности компетенций**

Проверяемые компетенции	Тема в соответствии с рабочей учебной программой	Тестовое задание	Ключ
ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты	Тема 2. Организация работы предприятия	1. Вставьте в определение пропущенные термины: «Организация – это группа людей, которые владеют определенными (1) _____, имеют общее (2) _____ и общие цели»	(1) ресурсами (2) руководство
		2. Допишите определение: «Ограниченное право использовать ресурсы предупреждения и направлять усилия подчиненных на выполнения задания – это _____»	полномочия
	Тема 4. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента	3. Выберите правильный ответ: Стратегия организации - это А) деятельность организации в определенной зоне хозяйствования Б) практическое использование методологии управления; В) генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей; Г) обеспечение выработки действий для достижения целей организации и создание	В
	4. Вставьте пропущенное слово: «В _____ планировании важное место отводится анализу перспектив организации, задачей которого является выяснение тех тенденций, опасностей, возможностей, а также отдельных чрезвычайных ситуаций, которые способны изменить сложившиеся тенденции»	стратегическом	

Тема 6. Система методов управления	5. Выберите все правильные ответы на вопрос: какие функции относятся к основным функциям управления организацией? А) Организация Б) Планирование В) Контроль Г) Обмен информацией Д) Мотивация	АБВД
	6. Вставьте в определение пропущенные термины: «Методы управления представляют собой способы использования (1) _____ организации и воздействия (2) _____ управления на (3) _____ управления для достижения поставленных целей»	(1) ресурсов (2) субъекта (3) объект
Тема 7. Коммуникативность	7. Выберите правильный ответ: Адресат коммуникации в деловом общении — это: А) Партнер, который может стать жертвой манипуляции Б) Партнер, на которого направлено информационное воздействие В) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия Г) Партнер, которому делегировано полномочие	Б
	8. Вставьте пропущенное слово: Вербальные коммуникации осуществляются с помощью _____ .	устной речи
Тема 8. Деловое общение	9. Выберите правильный ответ: Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: А) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами Б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник Г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	Б

		10. Вставьте пропущенное слово: «Вид общения, направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели называется _____ общением»	деловым
Тема 9. Принятие решения		11. Установите правильную последовательность общих этапов выработки и принятия управленческого решения? А) Выработка и постановка цели решения Б) Выбор и обоснование критериев эффективности решения В) Выработка и принятие оптимального решения Г) Конкретизация решения для его исполнителей Д) Изучение проблемы	ДАБВГ
		12. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Согласно теории менеджмента в результате наложения основных функций управления на специфику объектов управления возникают _____ или специальные функции управления»	конкретные
Тема 10. Контроль и его виды		13. Выберите верное утверждение: «В теории менеджмента термин «объект контроля» наиболее полно отражает совокупность понятий...»: А) управляющая и управляемая подсистемы организации Б) персонал, процессы, ресурсы, структура организации В) предприятия, организации Г) внутренняя и внешняя среда организации	А
		14. Дополните тезис необходимыми определениями: «Отбор ресурсов, которые наилучшим образом соответствуют (1) _____ критериям, относят к действиям, осуществляемым в процессе (2) _____ контроля»	1-заявленным 2-предварительного

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите	Тема Менеджмент: сущность и характерные черты	1.	15. Установите соответствие между точкой зрения и понятием сущности менеджмента	1-Б 2-А 3-В						
			<table border="1"> <tr> <td>1. Искусство менеджмента</td> <td>А. Изучение специфических проблем и подходов к их решению</td> </tr> <tr> <td>2. Научный подход к менеджменту</td> <td>Б. Выполнения работ по управлению, применение накопленного опыта</td> </tr> <tr> <td>3. Менеджмент как деятельность</td> <td>В. Выполнение ряда управленческих действий</td> </tr> </table>	1. Искусство менеджмента	А. Изучение специфических проблем и подходов к их решению	2. Научный подход к менеджменту	Б. Выполнения работ по управлению, применение накопленного опыта	3. Менеджмент как деятельность	В. Выполнение ряда управленческих действий	
		1. Искусство менеджмента	А. Изучение специфических проблем и подходов к их решению							
2. Научный подход к менеджменту	Б. Выполнения работ по управлению, применение накопленного опыта									
3. Менеджмент как деятельность	В. Выполнение ряда управленческих действий									
	16. Допишите определение: «Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение – это _____»	ответственность								
	Тема Организация работы предприятия	2.	17. Укажите, что является недостатком функциональной организационной структуры управления? А) усложнение организационных связей Б) чрезмерная нагрузка на базовый уровень управления В) медленное решение вопросов, возникающих между различными структурными подразделениями Г) перераспределение ответственности на работников нескольких структурных подразделений	В						
			18. Вставьте в определение пропущенные термины: «Организация – это группа людей, которые владеют определенными (1)_____, имеют общее (2)_____ и общие цели»	(1) ресурсам (2) руководство						
	Тема Стратегические и тактические планы в системе менеджмента	4.	19. Выберите правильный ответ: что является исходным этапом процесса стратегического планирования? А) Анализ среды Б) Изучение конкурентов В) Поиск ресурсов	А						

		Г) Изменение условий внутренней среды	
		20. Укажите, на какой срок осуществляется долгосрочное планирование?	5 лет
Тема 6. Система методов управления		21. Выберите все правильные ответы на вопрос: что из приведённого является барьерами общения? А) Речь-скаговорка Б) Непонимание ряда слов, (терминов) В) Сложная логика рассуждений Г) Чёткая речь коммуникатора Д) Недоверие к коммуникатору	АБВД
		22. Закончите определение: «Обязательное следствие этапа проверки выполнения управленческого решения должно быть связано с _____»	планированием будущего управленческого решения
Тема 7. Коммуникативность		23. Выберите правильный ответ: Информационная функция делового общения предполагает А) выбор способов воздействия на собеседника Б) формирование эмоциональной оболочки собеседника В) накопление, формирование, передачу и прием информации Г) корректировку поведения собеседника	В
		24. Допишите фразу: К информационно-дефицитному коммуникативному барьеру в процессе делового общения относится _____	Недостаточный объем информации
Тема 9. Принятие решения		Укажите правильную характеристику «Управленческое решение, которое реализуется в течение 6 месяцев после его принятия, по времени реализации классифицируют как _____ решение»: А) краткосрочное	А

		<p>Б) среднесрочное  В) долгосрочное  Г) быстросрочное</p>	
		<p>26. Дополните тезис необходимыми определениями: «Последовательность процедур на этапе реализации управленческого решения включает в себя следующие ступени: а) (1) _____ реализации решения; б) (2) _____ реализацией решения; в) (3) _____ выполнения решения; г) (4) _____ результатов реализации решения»</p>	<p>(1) разработка плана  (2) управление  (3) контроль  (4) оценка</p>
	Тема 10. Контроль и его виды	<p>27. Выберите все правильные ответы на вопрос: что из нижеперечисленного относят к основным принципам контроля в теории менеджмента?  А) Объективность  Б) Регулярность  В) Внезапность  Г) Ситуационность  Д) Субъективность</p>	АБ
		<p>28. Дополните тезис необходимыми определениями: «В менеджменте контроль _____ информации осуществляется на основе правдивости и актуальности, объективности и достаточности»</p>	достоверности

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Тема Менеджмент: сущность и характерные черты	1. 29. Выберите правильное толкование понятия «Менеджмент – это...»: А) Совокупность принципов, методов, средств и форм управления, направленная на рациональное использование всех ресурсов организации для достижения поставленных целей Б) Система управления организацией социальной защиты населения В) Управление человеческой деятельностью Г) Совокупность форм управления, направленная на рациональное использование всех ресурсов организации для достижения поставленных целей	А
		30. Допишите понятие «Профессионально осуществляемая деятельность, направленная на получение положительного результата при рациональном использовании всех видов ресурсов – это _____»	менеджмент
		31. Выберите все правильные ответы на вопрос: с какими процессами связывают возникновение науки менеджмента? А) Развитие экономической сферы общества Б) Необходимость управления ресурсами В) Необходимость эффективного управления производством Г) Развитие социальной сферы общества Д) Развитие научного подхода к управлению	АВ
		32. Установите порядок наименования научных школ менеджмента по времени их возникновения: А) классическая (административная) школа Б) школа количественных методов В) школа научного управления Г) школа поведенческих наук	ВАГБ



		33. Запишите термин, соответствующий определению: «Отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства – это _____»	функции менеджмента
Тема 8. Деловое общение		34. Выберите правильный ответ: «В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...»? А) «Вы» независимо от должности и соподчинения Б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми В) «Ты» независимо от должности и соподчинения Г) Нет правильного варианта ответа	А
		35. Выберите правильный вариант развития ситуации: «Вы ведёте переговоры. Партнёр опоздал на встречу на 8 минут. Какова должна быть ваша реакция?» А) Через шутку выражу свое недоумение Б) Выразительно посмотрю в момент его появления на часы В) Сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу Г) Выражу опоздавшему свое недовольство	В
		36. Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации?	использовать простые, точные и убедительные понятия
		37. Выберите правильные ответы: что из приведённого относится к интенсивному взаимодействию партнёров? А) Сотрудничество Б) Противоборство В) Уклонение от взаимодействия Г) Однонаправленное содействие Д) Разнонаправленное содействие	АД
		38. Закончите предложение: «Сложная логика рассуждений является _____ делового общения»	барьером

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>Тема 1. Менеджмент: сущность и характерные черты</p>	<p>39. Выберите все правильные ответы на вопрос: что является принципами современного менеджмента с точки зрения требований «Системы международных стандартов качества продукции (услуг)» (ИСО9001)? А) Внедрение новейших наукоемких технологий Б) Ориентация на потребителя В) Лидерство руководителя Г) Решение социальных вопросов Д) Соблюдение международных норм</p>	<p>БВ</p>
		<p>40. Установите соответствие: 1. Субъект менеджмента А. Доходы 2. Объект менеджмента Б. Менеджер 3. Результат менеджмента В. Удовлетворение потребностей 4. Цель менеджмента Г. Информация</p>	<p>1-Б 2-Г 3-А 4-В</p>
		<p>41. Допишите определение: «Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение – это _____»</p>	<p>делегирование</p>
		<p>42. Вставьте в определение пропущенный термин: «Оперативный план работы на месяц разрабатывается для _____ распределения неизвестного заранее объема работ»</p>	<p>рационального</p>
		<p>43. Завершите тезис: «Теория приобретенных потребностей Д Мак-Клелланда предусматривает наличие у рабочего потребности в достижении _____»</p>	<p>успеха</p>
	<p>Тема 8. Деловое общение</p>	<p>44. Допишите фразу: «Деловое общение отличается от обычного тем, что в его процессе ставятся конкретные _____»</p>	<p>цели и задачи</p>

		45. Выберите правильные ответы: что из приведённого является барьерами общения? А) речь-скороговорка Б) непонимание ряда слов, (терминов) В) сложная логика рассуждений Г) чёткая речь коммуникатора Д) недоверие к коммуникатору	АБВД
		46. Что является средством передачи информации при невербальном общении?	Поза, жесты, мимика
		47. Перечислите формы делового общения	Беседа, переговоры, совещание
		48. Выберите правильные ответы: какие из приведённых позиций повышают уровень доверительности в общении? А) Открытая демонстрация своих намерений Б) Доброжелательность отношений В) Использование мало понятных терминов Г) Проявление компетентности в обсуждаемых вопросах Д) Умение убедительно излагать свои мысли	АБГД
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Тема Менеджмент: сущность и характерные черты	1. 49. Определите, частью какой школы является раздел менеджмента «Управление персоналом»: А) классическая (административная) школа Б) школа количественных методов В) школа научного управления Г) школа поведенческих наук	А
		50. Установите соответствие: 1. Методы планирования      А. Текущее, тактическое, стратегическое,	1-Б 2-А 3-В

		2. Виды планирования	Б. Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический	
		3. Принципы планирования	В. Непрерывность, гибкость, участие, точность, единство	
		51. Какой из нижеперечисленных пунктов НЕ относится к основным факторам мотивации труда? А) Интересная работа Б) Продвижение по службе В) Уровень заработной платы Г) Стаж работы		Г
		52. Вставьте в определение пропущенный термин: « _____ организационная структура управления характеризуется самостоятельным принятием решений и координацией деятельности структурных групп»		дивизиональная
		53. Завершите тезис: «Заключение трудового договора с работником позволяет удовлетворить потребность в _____»		безопасности
	Тема 8. Деловое общение	54. Выберите правильные ответы: Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации? А) оперируйте при аргументации простыми, ясными, точными и убедительными понятиями Б) способы аргументации стоит выбирать с учётом особенностей характера собеседника В) для убедительности можно применять «крепкие» выражения Г) аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику		АГД

		Д) следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного	
		55. Перечислите средства передачи информации при вербальном общении	Слова, интонация
		56. Выберите правильные ответы: Что из приведённого относится к формам делового общения? А) деловая беседа Б) деловые переговоры В) дискуссия Г) доходчивая речь Д) деловое совещание	АБД
		57. Выберите правильный ответ: Какие из приведённых позиций понижают уровень доверительности в общении? А) открытая демонстрация своих намерений Б) доброжелательность отношений В) использование мало понятных терминов Г) проявление компетентности в обсуждаемых вопросах Д) умение убедительно излагать свои мысли	В
		58. Закончите предложение: «Информационная функция делового общения предполагает _____»	накопление, формирование, передачу и прием информации
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с	Тема 2. Организация работы предприятия	59. Вставьте в определение пропущенный термин: «_____организационная структура управления обладает преимуществами – гибкостью, ускорением, внедрением, инновациями, персональной ответственностью»	матричная

коллегами, руководством, потребителями		60. Расположите принципы современного менеджмента с точки зрения требований «Системы международных стандартов качества продукции (услуг)» (ИСО9001) по порядку их значимости: А) вовлечение сотрудников в управление Б) лидерство руководителя В) ориентация на потребителя Г) процессный подход	ВБАГ
	Тема 5. Мотивация, потребности делегирование	61. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Среди функций управления (мотивация, планирование, организация, инновация) к частным относится _____»	мотивация
		62. Выберите правильный ответ, какое действие НЕ относится к экономическим методам управления персоналом? А) Планирование карьерного роста Б) Страхование В) Материальное стимулирование Г) Установление материальных санкций	А
	Тема 7. Коммуникативность	63. Закончите предложение: «Передача информации от источника к адресату – это _____»	коммуникация
	64. Выберите правильный ответ: «Обратная связь – это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию» А) комплиментарную Б) поясняющую В) объяснительную Г) сигнальную	Г	

	Тема 10. Контроль	65. Вставьте пропущенный термин в тезис: «В практике менеджмента контроль закупок предполагает контроль (1)_____ поставки и (2) _____ поставки»	(1) качества (2) сроков
		66. Выберите правильные ответы: контроль достоверности информации осуществляется на основе А) доступности, открытости используемых данных Б) оценки качества информации с учетом таких характеристик, как правдивость и актуальность В) оценки качества информации с учетом таких характеристик, как объективность и достаточность Г) оперативности поступления информационного потока	БВ
		67. Закончите определение: «Основными причинами необходимости контроля в организации являются _____»	предупреждение рисков
		68. Выберите правильный ответ: к методам и способам координационных действий в теории менеджмента следует отнести... А) прогнозирование и моделирование предполагаемых процессов Б) разработку и апробацию системы вознаграждения В) сбор и анализ информации о состоянии внешней среды Г) процессы согласования рабочих планов и графиков, внесения в них необходимых корректировок	Г
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат	Тема 2. Организация работы предприятия	69. Допишите определение: «Процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления – это _____»	координация
		70. Допишите определение: «Управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время – это _____»	планирование

выполнения заданий	Тема 5. Мотивация, потребности и делегирование	71. Выберите все правильные ответы на вопрос: что из перечисленного позволяет осуществить эффективное делегирование работы? А) Определение полномочий за каждый вид деятельности Б) Неприменение подробного инструктирования В) Не делать выводов за подчинённых Г) Побуждение подчинённых к инициативе Д) Определение ответственности за каждый вид деятельности Е) Контролирование каждого шага подчинённых	АГ
		72. Допишите определение: «Побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности – это _____»	мотивация
	Тема 7. Коммуникативность	73. Выберите правильный ответ: Понятие коммуникация характеризуется: А) передачей информации с целью получения ответа Б) обмен информацией о идеях или переживаниях В) передача информации от источника к членам команды Г) воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы	В
		74. Закончите предложение: «Обратная связь в процессе коммуникации может быть _____»	Положительной или отрицательной
	Тема 10. Контроль	75. Выберите правильный ответ: Предварительный контроль на конкретном участке ведения работ предусматривает предупреждение нарушений установленных правил ведения работ и предшествует процессу: А) осуществления хозяйственных операций Б) планирования	А



		В) анализа среды организации Г) установки производственного оборудования на данном участке	
		76. Выберите правильный ответ: какая совокупность понятий в теории менеджмента наиболее полно отражает термин «объект контроля»? А) Персонал, процессы, ресурсы, структура организации Б) Предприятия, организации В) Управляющая и управляемая подсистемы организации Г) Внутренняя и внешняя среда организации	А
		77. Закончите предложение: «Предварительный контроль осуществляется в отношении материальных, финансовых и _____ ресурсов»	человеческих
		78. Кем на предприятии реализуется функция контроля?	Всеми членами предприятия
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Тема 2. Организация работы предприятия	79. Укажите, что НЕ относится к методам прямого воздействия на персонал организации? А) Распоряжение Б) Приказ В) Опрос сотрудников по поводу внедрения нового программного обеспечения Г) Выдача задания	В
		80. Определите, для какого понятия дано следующее определение: «Обмен информацией с целью выработки единой стратегии взаимодействия характеризуется понятие _____»?	коммуникация
	Тема 5. Мотивация, потребности и делегирование	81. Выберите правильный ответ: Мотивация как комплекс мероприятий в процессе управления и организации персонала не вызывает с его стороны... А) управленческого воздействия Б) выполнения работ в больших объемах В) инициативности	Г

		Г) качественного выполнения работ	
		82. Допишите определение: «Побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности – это _____»	мотивация
Тема 7. Коммуникативность		83. Закончите предложение: «В работе руководителя коммуникация занимает _____ % времени»	80
		84. Выберите правильный ответ: Возможность обратной связи ограничена в коммуникации: А) Межличностной Б) Массовой В) Внешней Г) Межгруппой	Б
Тема 10. Контроль		85. Выберите правильный ответ: «Для правильной организации функции контроля важно обеспечить ...» А) выбор системы поощрения Б) жесткость и неотвратимость наказания В) разработку стандарта исполнения Г) соблюдение правил и норм	В
		86. Закончите предложение: «Предварительный контроль на конкретном участке ведения работ предусматривает предупреждение нарушений установленных правил ведения работ и предшествует процессу _____»	осуществления хозяйственных операций
		87. Определите объектом какой функции являются персонал, процессы, ресурсы, структура организации?	контроля

		<p>88. Выберите правильный ответ: к методам и способам координационных действий в теории менеджмента НЕ относятся...</p> <p>А) прогнозирование и моделирование предполагаемых процессов  Б) разработку и апробацию системы вознаграждения  В) сбор и анализ информации о состоянии внешней среды  Г) процессы согласования рабочих планов и графиков, внесения в них необходимых корректировок</p>	АБВ						
ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда	Тема 3. Процесс управления	<p>89. Установите соответствие:</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Методы планирования</td> <td>А. Текущее, тактическое, стратегическое,</td> </tr> <tr> <td>2. Виды планирования</td> <td>Б. Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический</td> </tr> <tr> <td>3. Методы управления</td> <td>В. Влияние субъекта на управляющуюся систему</td> </tr> </table>	1. Методы планирования	А. Текущее, тактическое, стратегическое,	2. Виды планирования	Б. Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический	3. Методы управления	В. Влияние субъекта на управляющуюся систему	1Б 2А 3В
		1. Методы планирования	А. Текущее, тактическое, стратегическое,						
	2. Виды планирования	Б. Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический							
3. Методы управления	В. Влияние субъекта на управляющуюся систему								
<p>90. Допишите определение: «Направление или вид управленческой деятельности, характеризующийся обособленным комплексом задач и осуществляемый специальными приёмами и способами, в теории менеджмента называется _____»</p>	функция управления								
	Тема 6. Система методов управления	<p>91. Выберите верное утверждение: «К методам и способам координационных действий в теории менеджмента следует отнести...»:</p> <p>А) прогнозирование и моделирование предполагаемых процессов  Б) разработку и апробацию системы вознаграждения  В) сбор и анализ информации о состоянии внешней среды  Г) процессы согласования рабочих планов и графиков, внесения в них необходимых корректировок</p>	Г						

		<p>92. Установите соответствие между методами управления и их характеристикой:</p> <table border="1" data-bbox="819 268 1787 831"> <thead> <tr> <th data-bbox="819 268 1182 308">МЕТОД</th> <th data-bbox="1182 268 1787 308">ХАРАКТЕРИСТИКА</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="819 308 1182 456">1. Экономические методы управления</td> <td data-bbox="1182 308 1787 456">А) Данные методы управления носят директивный, обязательный характер и основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении</td> </tr> <tr> <td data-bbox="819 456 1182 608">2. Административно–правовые методы управления</td> <td data-bbox="1182 456 1787 608">Б) Данные методы управления заключаются в воздействии на интересы личности, группы, коллектива</td> </tr> <tr> <td data-bbox="819 608 1182 831">3. Социально–психологические методы управления</td> <td data-bbox="1182 608 1787 831">В) Данные методы управления являются способами воздействия на персонал на основе использования экономических законов и обеспечивают возможность в зависимости от ситуации как «одарять», так и «карать»</td> </tr> </tbody> </table>	МЕТОД	ХАРАКТЕРИСТИКА	1. Экономические методы управления	А) Данные методы управления носят директивный, обязательный характер и основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении	2. Административно–правовые методы управления	Б) Данные методы управления заключаются в воздействии на интересы личности, группы, коллектива	3. Социально–психологические методы управления	В) Данные методы управления являются способами воздействия на персонал на основе использования экономических законов и обеспечивают возможность в зависимости от ситуации как «одарять», так и «карать»	<p>1-В 2-А 3-Б</p>
МЕТОД	ХАРАКТЕРИСТИКА										
1. Экономические методы управления	А) Данные методы управления носят директивный, обязательный характер и основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении										
2. Административно–правовые методы управления	Б) Данные методы управления заключаются в воздействии на интересы личности, группы, коллектива										
3. Социально–психологические методы управления	В) Данные методы управления являются способами воздействия на персонал на основе использования экономических законов и обеспечивают возможность в зависимости от ситуации как «одарять», так и «карать»										
		<p>93. Закончите определение: «Переменная, используемая для исследования среды организации, в менеджменте называется _____»</p>	<p>результат</p>								
		<p>94. К формам нематериального стимулирования относятся психологическая мотивация, социальная мотивация, моральная мотивация, организационная мотивация, персональная публичная похвала, карьерная лестница и перспективы. Дополните перечень (назовите не менее 2 форм нематериального стимулирования)</p> <p>_____</p>	<p>Соревнования Повышение квалификации</p>								
<p>Тема 9. Принятие решения</p>		<p>95. Установите соответствие: Требование к управленческому решению подразумевает</p> <table border="1" data-bbox="763 1305 1787 1380"> <tbody> <tr> <td data-bbox="763 1305 1043 1380">1. Рациональность</td> <td data-bbox="1043 1305 1787 1380">А. Решение должно не отставать от потребностей задач управления в организации и не опережать и</td> </tr> </tbody> </table>	1. Рациональность	А. Решение должно не отставать от потребностей задач управления в организации и не опережать и	<p>1-В 2-А 3-Б</p>						
1. Рациональность	А. Решение должно не отставать от потребностей задач управления в организации и не опережать и										

		2. Своевременность	Б. Необходимость учёта комплекса внешних и внутренних факторов	
		3. Обоснованность	В. Эффективность расходования ресурсов на единицу полученного эффекта соответствует нормам и норматива	
		<p>96. Установите последовательность действий в процессе принятия управленческого решения по вопросу сопровождение семей с детьми-инвалидами:</p> <p>А) В посёлке А. выявлено 5 семей с детьми-инвалидами</p> <p>Б) В социальный отдел администрации посёлка А. обратилась гражданка Иванова с жалобой на отсутствие социальной помощи семьям, имеющих детей-инвалидов</p> <p>В) Изучены направления социального обеспечения семей с детьми-инвалидами</p> <p>Г) Определено неудовлетворительное соотношение плановых и фактических показателей</p> <p>Д) Разработан план решения проблемы</p> <p>Е) Осуществлена конкретизация решения для его исполнителей</p>		БВАДГЕ
		97. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Управленческое решение представляет собой метод _____, который в конечном счете повышает или снижает эффективность функционирования организации»		управления
		<p>98. Выберите правильный ответ: «Принятое управленческое решение не должно ни опережать, ни отставать от потребностей системы – это...»</p> <p>А) обоснованность решения</p> <p>Б) своевременность решения</p> <p>В) согласованность решения</p> <p>Д) провозмерность решения</p>		Б

		99. Допишите предложение: «Строгое соблюдение субъектом управления прав и полномочий, которые ему предоставлены является _____ управленческого решения»	правомочностью
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения	Тема 3. Процесс управления	95. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Для повышения эффективности действующей в организации системы стимулирования деятельности сотрудников руководитель должен преимущественно использовать _____ методы управления»	организационно-распорядительные
		96. Выберите правильный ответ, что НЕ относится к методам прямого воздействия на персонал организации? А) Распоряжение Б) Приказ В) Опрос сотрудников по поводу внедрения нового программного обеспечения Г) Выдача задания	В
	Тема 6. Система методов управления	97. Выберите все правильные ответы на вопрос: каким требованиям, с точки зрения менеджмента, должно удовлетворять управленческое решение? А) Неизменяемость в любой ситуации Б) Правомочность В) Личная заинтересованность Г) Своевременность Д) Адаптивность	БГД
		98. Вставьте пропущенный термин в тезис: «Создание проектных рабочих групп следует отнести к _____ методам управления в менеджменте»	социологическим
	Тема 9. Принятие решения	99. Выберите правильный ответ: Требование к управленческому решению, согласно которому оно должно не отставать от потребностей	А

		<p>задач управления в организации и не опережать их, в менеджменте называется</p> <p>А) своевременностью  Б) подчиненностью главной цели  В) конкретностью  Г) правомерностью</p>	
		<p>100. Выберите правильный ответ: Недостатком принятия управленческого решения методом комиссии является</p> <p>А) отсутствие анонимности  Б) единоличный характер решения  В) непрозрачность  Г) сложность в реализации</p>	А
		<p>101. Закончите предложение: «С точки зрения менеджмента управленческое решение должно удовлетворять следующим требованиям _____, _____»</p>	своевременности, правомочности
		<p>102. Закончите фразу: «Управленческое решение представляет собой _____, который в конечном счете повышает или снижает эффективность функционирования организации»</p>	метод управления
		<p>103. Выберите правильный ответ: Решение, не зависящее от прошлого опыта, а основанное на объективном аналитическом процессе, является ...</p> <p>А) интуитивным  Б) основанным на суждении  В) аналитическим  Г) рациональным</p>	Г

		<p>104. Установите последовательность действий, выполняемых менеджерами на этапе анализа ситуации в ходе разработки управленческого решения</p> <p>А) Классификация и анализ информации  Б) Фиксация сигнала об отклонении в функционировании системы  В) Сбор и обработка информации о состоянии внешней и внутренней среды  Г) Выявление проблемы, требующей решения</p>	БВАГ
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному	Тема 3. Процесс управления	<p>105. Выберите правильный ответ, что НЕ относится к методам прямого воздействия на персонал организации?</p> <p>А) Распоряжение  Б) Приказ  В) Применение неофициального вознаграждения  Г) Выдача задания</p>	В
		<p>106. Дополните тезис необходимыми определениями: «В менеджменте контроль _____ информации осуществляется на основе правдивости и актуальности, объективности и достаточности»</p>	достоверности
	Тема 6. Система методов управления	<p>107. Укажите действие, которое НЕ относится к социально-психологическим методам управления персоналом?</p> <p>А) Установление моральных санкций  Б) Социальное планирование  В) Кредитование  Г) Участие работников в управлении</p>	Б
		<p>108. Вставьте пропущенные термины в тезис: «Последовательность действий, выполняемых менеджерами на этапе анализа ситуации в ходе разработки управленческого решения, включает в себя этапы: а) фиксация сигнала об отклонении в функционировании системы; б) _____ и _____ о состоянии внешней и _____»</p>	(1) сбор (2) обработка информации (3) классификация (4) анализ



		внутренней среды; в) (3)_____ и (4)_____ информации; г) (5)_____, требующей решения»	(5) выявление проблемы
Тема 9. Принятие решения	109.	Установите последовательность действий в процессе принятия управленческого решения по вопросу сопровождение семей с детьми-инвалидами: А) В посёлке А. выявлено 5 семей с детьми-инвалидами Б) В социальный отдел администрации посёлка А. обратилась гражданка Иванова с жалобой на отсутствие социальной помощи семьям, имеющих детей-инвалидов В) Изучены направления социального обеспечения семей с детьми-инвалидами Г) Определено неудовлетворительное соотношение плановых и фактических показателей Д) Разработан план решения проблемы Е) Осуществлена конкретизация решения для его исполнителей	БВАДГЕ
	110.	Выберите правильный ответ: Своевременность как требование к управленческому решению подразумевает... А) необходимость учета комплекса внешних и внутренних факторов Б) соответствие решения потребностям и задачам управления в организации В) соблюдение действующего законодательства и предела полномочий принимающим решение Г) согласование решения с решениями вышестоящего уровня управления и ранее принятыми решениями	Б
	111.	Выберите правильный ответ: Подчиненность главной цели как требование к управленческому решению подразумевает ... А) необходимость учета комплекса внешних и внутренних факторов	Б

		<p>Б) согласование решения с решениями вышестоящего уровня управления и ранее принятыми решениями</p> <p>В) соблюдение действующего законодательства и предела полномочий принимающим решение</p> <p>Г) соответствие решения потребностям и задачам управления в организации</p>	
		<p>112. Выберите правильный ответ: С точки зрения менеджмента управленческое решение должно удовлетворять следующим требованиям</p> <p>А) неизменяемость в любой ситуации</p> <p>Б) правомочность</p> <p>В) личная заинтересованность</p> <p>Г) своевременность</p>	Б
		<p>113. Вставьте пропущенное слово: «Психологический, экономический, организационный, этический, правовой, социальный, экологический, технологический, политический критерии являются основаниями определения _____ управленческих решений»</p>	эффективности
		<p>114. Вставьте пропущенное слово: Принятие _____ решений основывается на экономической обстановке сегодняшнего дня и на оценке материальных, человеческих и финансовых ресурсов, которыми фирма располагает в настоящее время</p>	краткосрочных