

ГПОУ ТО «Тульский экономический колледж»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Учебной дисциплины

ОП.В.10 Основы менеджмента

Программы подготовки специалистов среднего звена

По специальностям:

38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров»

Щекино 2021

Общие положения

контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОП. В.10. Основы менеджмента**.

КИМ включают контрольные материалы для промежуточной аттестации в форме экзамена.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

3. Структура контрольного задания

КОД	Освоенные умения, усвоенные знания
У 1	использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
У 2	анализировать организационную структура управления;
У 3	проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
У 4	применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
У 5	принимать эффективные решения используя систему методов управления;
У 6	учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
З 1	сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
З 2	методы планирования и организации работы подразделения;
З 3	принципы построения организационной структуры управления;
З 4	основы формирования мотивационной политики организации;
З 5	особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
З 6	внешнюю среду организации;
З 7	цикл менеджмента;
З 8	процесс принятия и реализации управленческих решений;
З 9	функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
З 10	систему методов управления;
З 11	методику принятия решений;
З 12	стили управления;
З 13	коммуникации;
З 14	принципы делового общения.

3.1. Теоретические вопросы

Задание 1:

Проверяемые результаты обучения: 31, 32,33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314.

Текст задания: Выполните тестовое задание на компьютере

1. Укажите субъект управления в менеджменте:

- а) трудовой коллектив;
- б) главный бухгалтер;

- в) члены бригады;
 - г) потребители.
- 2. Отметьте, к каким потребностям относят потребности в успехе, в уважении, во власти:**
- а) первичные или физиологические потребности;
 - б) вторичные или приобретенные потребности;
 - в) основа политики "кнута и пряника";
 - г) основа теории А. Маслоу.
- 3. Укажите преграду межличностных коммуникаций:**
- а) ошибки и перегрузки информации;
 - б) основы теории ожидания;
 - в) структура;
 - г) законная власть.
- 4. Укажите, к чему относится оплата труда на предприятии:**
- а) к моральным стимулам к труду;
 - б) к неэкономическим методам мотивации труда;
 - в) к экономическим методам мотивации труда;
 - г) к социально-психологическим стимулам к труду.
- 5. Укажите, к чему относится личное признание, публичное признание работника:**
- а) к материальным стимулам к труду;
 - б) к нематериальным стимулам к труду;
 - в) к целям организации;
 - г) к формам власти.
- 6. Отметьте, что собой представляет власть должности, обусловленофициальным в структуре предприятия местом, лица, ее занимающего:**
- а) власть, основанная на харизме;
 - б) экономический метод;
 - в) неформальная власть;
 - г) законная власть.
- 7. Отметьте, какие виды потребностей включает теория МакКлелланда:**
- а) потребности в безопасности, в уважении, в успехе;
 - б) потребности физиологические, социальные, приобретены;
 - в) потребности во власти, в успехе, в причастности;
 - г) потребности в зарплате, в условиях работы, в межличностных отношениях.
- 8. Выберите, к чему относится следующее определение: система программно-целевого управления, перспективного и текущего планирования, организация производства и реализации продукции:**
- а) конфликт;
 - б) полномочия;
 - в) власть;
 - г) менеджмент.
- 9. Определите, какую группу менеджеров представляют: генеральный директор, директор, члены правления предприятия:**
- а) группа высшего уровня;
 - б) группа среднего звена;
 - в) группа второго звена;
 - г) группа низшего звена.
- 10. Определите, к кому относится следующее определение: профессионал по организации и управлению производством, сбытом и сервисом, обладающий административно-хозяйственной самостоятельностью - это:**
- а) выпускник учебного заведения;
 - б) менеджер;
 - в) начальник отдела;
 - г) бригадир.
- 11. Укажите субъект управления в менеджменте:**
- а) политическая программа;
 - б) трудовой коллектив;

- в) начальник отдела;
 - г) финансовые ресурсы.
- 12. Укажите объект управления в менеджменте:**
- а) трудовой коллектив;
 - б) власть;
 - в) директор;
 - г) регламент.
- 13. Укажите подход в развитии менеджмента, рассматривающий управление как взаимосвязанные действия, функции:**
- а) количественный;
 - б) ситуационный;
 - в) процессный;
 - г) поведенческий.
- 14. Укажите основные функции управления:**
- а) организация, планирование;
 - б) планирование, организация, мотивация, контроль;
 - в) мотивация, контроль, принятие решений, анализ деятельности;
 - г) планирование, мотивация, контроль, коммуникации.
- 15. Укажите, к чему относятся следующие действия: планирование, организация, мотивация, контроль:**
- а) структура предприятия;
 - б) концепции мотивации;
 - в) функции менеджмента;
 - г) внутренняя среда организации.
- 16. Отметьте, что представляет группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей;**
- а) менеджмент;
 - б) бригада;
 - в) потребители;
 - г) организация.
- 17. Выберите, к чему относят факторы, оказывающие непосредственное влияние на производственную и финансово-хозяйственную деятельность компании:**
- а) регламент;
 - б) аттестация;
 - в) внешняя среда;
 - г) концепции мотивации.
- 18. Отметьте фактор внешней среды косвенного воздействия (макросреды):**
- а) профсоюзы;
 - б) политико-правовые факторы;
 - в) потребители;
 - г) сырье.
- 19. Отметьте фактор внешней среды прямого воздействия (микросреды):**
- а) функции менеджмента;
 - б) аттестация;
 - в) конкуренты;
 - г) политико-правовые факторы.
- 20. Укажите к чему относится следующее определение: процесс передачи информации от источника к получателю с целью изменить его значения, установки или явное поведение:**
- а) менеджмент;
 - б) конфликт;
 - в) потребности;
 - г) коммуникации.
- 21. Укажите преграду в межличностной коммуникации:**
- а) производительность труда;
 - б) теории мотивации;
 - в) неоднозначное понимание слов (символов);

г) управление персоналом

22. Укажите одну процессуальную теорию мотивации:

- а) политика "кнута и пряника";
- б) иерархия потребностей по А. Маслоу;
- в) теория потребностей МакКлелланда;
- г) теория ожидания В. Врума.

23. Выделите основателя классической школы научного управления:

- а) А. Маслоу;
- б) Ф. Тейлор;
- в) Э. Мэйо;
- г) В. Врум.

24. Отметьте направление школы научного управления:

- а) стимулирование рабочих за выполнение плана;
- б) анализ состояния внешней среды;
- в) создание доверительных отношений между работником и руководителем;
- г) создание оптимальной организационной структуры.

25. Укажите источники развития и деятельности человека:

- а) стратегии;
- б) ресурсы;
- в) потребности;
- г) теории мотивации.

26. Выберите потребности по А. Маслоу в порядке их возрастания:

- а) социальные, в безопасности, физиологические, самореализации, в уважении;
- б) физиологические, в безопасности, социальные, в уважении, в самореализации;
- в) в безопасности, физиологические, социальные, в самореализации, в уважении;
- г) в уважении, в самореализации, социальные, в безопасности, физиологические.

27. Отметьте потребности, относящиеся к первичным или физиологическим потребностям:

- а) в жилье, во власти;
- б) в уважении;
- в) в пище, в жилье, в одежде, в отдыхе;
- г) в самовыражении.

28. Отметьте средство достижения соглашения сторон:

- а) деловые переговоры;
- б) молчание;
- в) использование количественного подхода;
- г) увольнение

29. Выберите определение интуитивного решения:

- а) обоснованность;
- б) выбор, обусловленный знаниями и опытом;
- в) выбор, основанный на ощущении того, что он правилен;
- г) различия в жизненном опыте, поведении.

30. Укажите вид конфликта:

- а) предметный;
- б) межличностный;
- в) лидерский;
- г) компромисс.

31. Укажите причину, порождающую конфликт:

- а) использование количественного подхода;
- б) повышение производительности труда;
- в) использование теории мотивации А. Маслоу;
- г) плохие условия работы.

32. Выберите правильный вариант видов организационного решения:

- а) запрограммированные, оптимальные, количественные;
- б) запрограммированные, оперативные, количественные;
- в) запрограммированные, запрограммированные, конкретные;
- г) компромиссы, запрограммированные, незапрограммированные.

- 33. Продолжите фразу: выбор, принимаемый на основе имеющихся альтернативных вариантов - это...**
- а) управленческое решение;
 - б) фрустрация;
 - в) заключительный контроль;
 - г) коммуникации.
- 34. Продолжите фразу: вид организационного решения, который принимается в качестве реакции на уникальную, малопонятную, имеющую важные последствия для организации ситуацию - это...**
- а) запрограммированные решения;
 - б) единогласное решение;
 - в) незапрограммированное решение;
 - г) единогласное решение.
- 35. Отметьте, что является залогом успеха деловой беседы:**
- а) эмоции;
 - б) компетентность;
 - в) конфликт;
 - г) продолжительность.
- 36. Выберите вид контроля, который осуществляется в ходе проведения работ:**
- а) промежуточный;
 - б) текущий;
 - в) итоговый;
 - г) предварительный.
- 37. Отметьте, что происходит при предварительном контроле:**
- а) включает в оценку правил, процедур, линий поведения для начала осуществления работ;
 - б) осуществляется в ходе поведения работ ;
 - в) выполняется для обратной связи и в процессе управления;
 - г) исключает отклонения от намеченных планов и инструкций.
- 38. Укажите вид контроля:**
- а) системный;
 - б) справедливый;
 - в) комплексный;
 - г) предварительный.
- 39. Дайте определение: вид контроль-это...**
- а) управленческая деятельность, в задачу которой входит количественная и качественная оценка , учёт результатов работы организации;
 - б) процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации;
 - в) стадия принятия решения;
 - г) выбор, принимаемый на основе имеющихся альтернативных результатов.
- 40. Продолжите фразу: управленческая деятельность, в задачу которой входит количественная и качественная оценка, учет результатов работы организации - это...**
- а) менеджмент;
 - б) мотивация;
 - в) потребность;
 - г) контроль.
- 41. Отметьте, к чему относятся перечисленные действия: выработка и установление стандартов и критериев:**
- а) конфликт;
 - б) менеджмент;
 - в) метод;
 - г) 1 этап контроля.
- 42. Продолжить фразу: взаимодействие, в процессе которого одна сторона пытается подорвать намерения и цели другой – это ...**
- а) фрустрация;
 - б) решение;

- в) метод;
- г) конфликт.

43. Укажите причину, порождающую конфликт:

- а) объективная оценка ситуации;
- б) использование теории мотивации В. Врума;
- в) нечеткое разграничение прав и обязанностей;
- г) определение численности персонала..

44. Укажите метод разрешения конфликта:

- а) регламент;
- б) административный;
- в) количественный;
- г) социальный.

45. Отметьте меру разрешения конфликта, используемую при небольшой глубине конфликта, главным средством которой является убеждение:

- а) административная;
- б) взыскание;
- в) управленческая;
- г) педагогическая.

46. Укажите административную меру разрешения конфликта:

- а) взыскание;
- б) убеждение;
- в) уклонение;
- г) контроль.

47. Укажите основную форму власти:

- а) законная власть;
- б) убеждение;
- в) предупреждение конфликта;
- г) релаксация.

48. Отметьте, на чем основана экспертная власть руководителя:

- а) на силе должностного поведения;
- б) на вознаграждении;
- в) на силе знаний, авторитете;
- г) на страхе.

49. Выделите определение харизмы:

- а) власть, основанная на вознаграждении;
- б) власть, построенная не на логике, а на силе личных качеств или способностей лидера;
- в) власть, основанная на принуждении;
- г) власть, построенная на логике.

50. Продолжите фразу: сосредоточение всей власти и ответственности в руках руководителя, что дает ему преимущество в установлении целей и выборе средств их достижения - это...

- а) авторитарный стиль руководства;
- б) либеральный стиль руководства;
- в) демократический стиль руководства;
- г) менеджмент.

Задание 2

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У3, У4, У5, У6.

Текст задания: Анализ производственных ситуаций

Билет 1

Задача 1

Основными функциями управления является планирование, организация, мотивация, контроль. После окончания колледжа, Вы решили открыть предприятие по розничной торговле мороженым. Необходимые финансовые средства у Вас имеются. Опишите, какие основные решения, действия Вы предпримите в рамках указанных функций для открытия своего предприятия.

Задача 2

Представьте, что вы заместитель руководителя предприятия. Последние решения руководителя были неверными, к тому же он отличается авторитарным стилем управления. Как сказать руководителю о его ошибках?

Билет 2

Задача 1

Руководитель учреждения вызвал к себе начальника одного из отделов.

Р. Я решительно заявляю, что Вы абсолютно неверно обосновываете необходимость реорганизации вашего отдела.

Нач. отд. Но почему?

Р. Вас никто не просил выступать с подобными предложениями.

Нач. отд. Ну и что же? У меня давно зрела идея, она представляется мне вполне рациональной...

Р. Мало ли что Вам представляется. Мне лично все это совершенно непонятно.

Вам вечно приходит в голову вздорные мысли, да еще такие, которые совсем не соответствуют Вашей должности.

Нач. отд. Почему Вы так говорите?

Р. Потому что так думаю.

Нач. отд. Не желаю больше спорить.

Можно ли считать спор деловым?

Что необходимо для делового обсуждения и спора?

Задача 2

Вы директор завода. К вам пришел заместитель с жалобой на работника, не исполняющего его (заместителя) задания. Как вы поступите?

Билет 3

Задача 1

В средствах массовой информации опубликована статья о случаях появления низкокачественной продукции Вашего предприятия. В результате исследований выявлено, что причиной снижения качества продукции явилось низкокачественное сырье одного из Ваших поставщиков.

Каким образом Вы решите данную проблему? Как восстановите мнение общества о своей продукции, о предприятии?

Задача 2

Что необходимо для того чтобы рационально использовать рабочее время?

Каковы основные причины потери времени? Назовите основные поглотители времени.

Билет 4

Задача 1

Теория иерархии потребностей А. Маслоу основана на том, что люди постоянно ощущают потребности, побуждающие их к действию. Постройте пирамиду потребностей по А. Маслоу. Дайте пояснения к каждой ступени потребностей. Какую практическую значимость имеют выводы А. Маслоу? Что необходимо учитывать менеджеру в процессе управления коллективом?

Задача 2

Мы весьма либеральны в отношении режима работы сотрудников, верим, что они трудятся полный рабочий день. Но как быть с теми, кто приходит на службу поздно, а уходит рано?

Билет 5

Задача 1

На складе Вашей организации скопилось большое количество нереализованной продукции. Отдел маркетинга провел исследование рынка и обнаружил в одном из регионов большую потребность в Вашей продукции. Проведите переговоры с представителями торговли по реализации Вашей продукции. Представьте план ведения переговоров.

Задача 2

Укажите, как следует обращаться с подчиненным, который весьма обидчив и от одного замечания становится раздражительным.

Билет 6

Задача 1

Определите верную стратегию выхода из ситуации, находясь попеременно в роли руководителя и подчиненного. Цель - предотвратить назревающий конфликт. Новая сотрудница, занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

Задача 2

Вы повесили на двери кабинета табличку «прием с 12 часов». Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите?

Билет 7

Задача 1

Как менеджер отдела маркетинга Вы должны прогнозировать возможные угрозы для - организации и пути их устранения. Определите, каким образом конкуренты могут отрицательно повлиять на работу вашей - организации. Дайте предложения, как Ваша организация может нейтрализовать отрицательные действия конкурентов.

Задача 2

Всегда, когда вы ведете серьезный разговор с одним из подчиненных, критикуете его работу и спрашиваете, почему он так поступает, он отшельвается молчанием. Как изменить ситуацию?

Билет 8

Задача 1

Один из руководителей крупной организации так описал ситуацию выбора поставщика компьютерной техники при создании информационной системы. «Несколько известных компаний приняли участие в торгах. Но только представители КЛМ (название условное) позаботились о том, чтобы познакомиться с нами. Они тщательно проинтервьюировали весь персонал, разговаривали на нашем языке, никакого жаргона о внутреннем устройстве компьютеров и средств связи. И хотя предложенная ими цена была на 5 % выше, даже при нашем напряженном бюджете мы решили отдать предпочтение КЛМ».

Прокомментируйте приведенную ситуацию с точки зрения процесса коммуникации. Что послужило мотивом принятия решения.

Задача 2

Когда вы критикуете свою служащую, она реагирует очень эмоционально и плаксиво. Вам приходится свертывать беседу. Как довести до нее свои соображения?

Билет 9

Задача 1

Вы недавно начали работать начальником современного цеха (отдела) в крупной промышленной организации, придя на эту должность из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Идя по коридору, вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. Что вы предпримите? Дайте обоснованный ответ.

Задача 2

Составьте вопросы для проведения деловой беседы начальником отдела кадров предприятия с претендентом на вакантную должность.

Билет 10

Задача 1

На складе Вашей организации скопилось большое количество нереализованной продукции. Отдел маркетинга провел исследование рынка и обнаружил в одном из регионов большую потребность в Вашей продукции. Проведите переговоры с представителями торговли по реализации Вашей продукции. Представьте план ведения переговоров.

Задача 2

Мы весьма либеральны в отношении режима работы сотрудников, верим, что они трудятся полный рабочий день. Но как быть с теми, кто приходит на службу поздно, а уходит рано?

Билет 11

Задача 1

Руководитель предприятия на железнодорожном вокзале встречает случайно своего весьма ценного подчиненного, который неделю не работает по причине болезни. Однако, видно, что он не только в полном здравии, но и отдохнувшим и даже, как Вам показалось, похорошевшим. Он с большим нетерпением кого-то встречает на железнодорожном вокзале с букетом цветов. При этом на предприятии полный аврал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

- Какую линию Вы поведения выстроите по отношению к сотруднику?
- Как постройте разговор с ним?
- Чем должен завершиться этот инцидент?

Задача 2

Составьте вопросы для проведения деловой беседы начальника отдела кадров предприятия с претендентом на вакантную должность.

Билет 12

Задача 1

На успешную работу организации оказывают влияние факторы внутренней и внешней среды. Опишите факторы внутренней среды и внешней среды организации. Какие, на Ваш взгляд, факторы оказывают наиболее серьезное влияние на эффективность работы организации в настоящее время в России (предприятие возьмите по своему выбору).

Задача 2

Заместитель ваш, по вашему мнению, слишком демократичен. Он предоставляет сотрудникам слишком большую свободу, у него из-за этого могут быть неприятности. Вам же потом придется приводить его дела в порядок. Ваши действия?

Билет 13

Задача 1

На столичном предприятии «Микрошина» создается положение, вынуждающее повысить плановые задания, одновременно уменьшив количество персонала. Такую ситуацию нельзя отнести к числу нормальных. Однако кризис нашей экономики прямым образом ухудшает деятельность наших организаций государственного подчинения. Ответьте, пожалуйста, на вопросы:

1. Какие управленческие решения могут быть приняты в этой конкретной обстановке?
2. Из каких возможных критериев будут исходить руководители, приняв решение сокращать персонал?
3. Нужно ли в этом случае коллективные решения?
4. Кто будет конкретно отвечать за принятие таких решений?
5. Чем чреваты увольнения квалифицированных кадров предприятия «Микрошина»?

Задача 2

Совещания у нас обычно заканчиваются общим обсуждением проблем и тянутся очень долго. Что нужно сделать?

Билет 14

Задача 1

Теория иерархии потребностей А. Маслоу основана на том, что люди постоянно ощущают потребности, побуждающие их к действию. Постройте пирамиду потребностей по А. Маслоу. Дайте пояснения к каждой ступени потребностей. Какую практическую значимость имеют выводы А. Маслоу? Что необходимо учитывать менеджеру в процессе управления коллективом?

Задача 2

Представьте, что вы заместитель руководителя предприятия. Последние решения руководителя были неверными, к тому же он отличается автократическим стилем управления. Как сказать руководителю о его ошибках?

Билет 15

Задача 1

На производственно-коммерческое предприятие непосредственное влияние оказывает состояние внешней среды. Как менеджер отдела снабжения Вы должны предусматривать возможные угрозы для организации и пути их нейтрализации? Определите, каким образом поставщики могут отрицательно повлиять на организацию.

Как организация может нейтрализовать отрицательные действия поставщиков?

Задача 2

Вы повесили на двери кабинета табличку «прием с 12 часов». Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите?

Билет 16

Задача 1

В любой организации необходимо использовать власть. Выделяют 5 основных видов власти: власть, основанная на принуждении (влияние через страх), власть, основанная на вознаграждении, экспертная власть (влияние через разную веру), эталонную власть (с помощью харизмы), законную власть (обеспечивается должностью).

Дайте краткие характеристики видов власти, приведите конкретные примеры использования перечисленных видов власти в Тульском экономическом колледже.

Задача 2.

Раскройте секреты успешного публичного выступления на собрании.

Билет 17

Задача 1

В организации работают два друга. Один из них является начальником отдела, а другой — его подчиненным. «Довелось мне как начальнику отдела критиковать на совещании своего друга-сослуживца по чисто производственным вопросам. После работы, как обычно, идем к автобусу — живем-то по соседству. И вижу: мой друг воспринял служебные замечания как личную обиду. А перед прощанием даже упрекнул в намерении то ли подсидеть его, то ли дискредитировать его в глазах сотрудников отдела».

1. В чем состоит причина данного конфликта?
2. Как можно преодолеть сложившуюся конфликтную ситуацию?
3. Оценить поведение каждого из участников конфликта. Найти ошибки.
4. Определить, какой стиль разрешения конфликта выбрала каждая из сторон.
5. Предложить бесконфликтный вариант предлагаемой ситуации.

Задача 2.

Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в МЭСИ и работает в банке экономистом. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе.

Какие вопросы вы на месте руководителя ей бы задали?

Билет 18

Задача 1

Используя теорию ожиданий В. Врума, определите величину мотивации трудовой Бригадир Сергеев попросил работника Фомина выполнить сложную и срочную работу. Так как работа трудная и на ее выполнения мало времени, ожидание результата со стороны работника может быть низкими (0,1). При этом бригадир намекнул, что завершение задания может означать повышение, которого работник ждал очень долго. Таким образом валентность может быть высокой (1), т.к. вознаграждение за результат имеет для Фомина очень важное значение. Однако, бригадир лишь намекнул о повышении, поэтому ожидание вознаграждения не будет высоким (0,5).

Ответ обоснуйте.

Задача 2.

Совещания у нас обычно заканчиваются общим обсуждением проблем и тянутся очень долго. Что нужно сделать?

Билет 19

Задача 1

Один из руководителей крупной организации так описал ситуацию выбора поставщика компьютерной техники при создании информационной системы. «Несколько известных компаний приняли участие в торгах. Но только представители КЛМ (название условное) позаботились о том, чтобы познакомиться с нами. Они тщательно проинтервьюировали весь персонал, разговаривали на нашем языке, никакого жаргона о внутреннем устройстве компьютеров и средств связи. И хотя предложенная ими цена была на 5 % выше, даже при нашем напряженном бюджете мы решили отдать предпочтение КЛМ».

Прокомментируйте приведенную ситуацию с точки зрения процесса коммуникации. Что послужило мотивом принятия решения.

Задача 2.

Менеджеру в практической деятельности необходимо знания технологии деловых собеседований. В чем заключается отличие управленческих бесед от повседневных разговоров (например, разговора в трамвае, в магазине или с соседями) не относящихся к сфере производственной деятельности?

Что является характерной чертой деловых собеседований

Билет 20

Задача 1 Перед директором управления оперативного контроля стояла непростая задача: найти себе достойного заместителя, на которого можно сбросить часть рутинной работы. У Анатолия Владимировича есть задатки лидера, но успех с ранних карьерных шагов доставался ему нелегко, и директором управления оперативного контроля он стал только в 41 год, практически полностью жертвуя своей личной жизнью. Основной его целью стало сохранение достигнутого статуса. Он тщательно отбирал сотрудников, подчиненных. На рабочих местах подстегивал их к эффективной работе, но одновременно недоверчиво относился к тем, кто проявлял слишком много инициативы. Так, выбирая себе заместителя, Анатолий Владимирович столкнулся с проблемой, которая чуть ли не вывела его из равновесия: как выбрать заместителя, чтобы он одновременно был способным, трудолюбивым, ответственным, надежным, но не настолько хорошим, чтобы в случае какой-нибудь неприятности занять его место.

Вопросы

1. Кто, на ваш взгляд, стал заместителем директора?
2. Что бы вы посоветовали Анатолию Владимировичу?
3. Считаете ли вы подход Анатолия Владимировича правильным? Объясните свою точку зрения.

Задача 2.

Заместитель ваш прекрасно знает работу. Но он бесчувственный человек и обижает людей, с которыми работает. Вы пытались с ним это обсудить, но он не понимает. Ваши действия?

Билет 21

Задача 1

Основными функциями управления является планирование, организация, мотивация, контроль.

После окончания колледжа, Вы решили открыть предприятие по розничной торговле мороженым. Необходимые финансовые средства у Вас имеются.

Опишите, какие основные решения, действия Вы предпримите в рамках указанных функций для открытия своего предприятия.

Задача 2

Вы считаете себя неплохим руководителем. Узнаете, что готовится акция против вас со стороны коллектива (например, невыборность на общем собрании). Ваши действия в этой ситуации?

Билет 22

Задача 1

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности управляющего службой маркетинга.

Вам необходимо ответить на вопрос: «Какую организационную структуру службы маркетинга вы предлагаете, почему?»

Фирма производит хлебобулочные изделия, которые поставляются в несколько районов города. В последние пять лет фирма не предполагает изменений в номенклатуре выпускаемой продукции и прогнозирует работу на сложившемся рынке.

Продукция фирмы высокого качества и пользуется доверием и спросом потребителей.

Предложите вариант структуры управления службы маркетинга, обоснуйте выбор варианта.

Задача 2

После выговора вы сказали работнику несколько теплых слов. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что делать?

Билет 23

Задача 1

Как менеджер отдела маркетинга Вы должны прогнозировать возможные угрозы для - организации и пути их устранения.

Определите, каким образом конкуренты могут отрицательно повлиять на работу вашей - организации. Дайте предложения, как Ваша организация может нейтрализовать отрицательные действия конкурентов.

Задача 2

У вас в кабинете во время беседы сотрудник «вышел из себя». Как поступить?

Билет 24

Задача 1

На складе Вашей организации скопилось большое количество нереализованной продукции. Отдел маркетинга провел исследование рынка и обнаружил в одном из регионов большую потребность в Вашей продукции. Проведите переговоры с представителями торговли по реализации Вашей продукции. Представьте план ведения переговоров.

Задача 2

Заместитель ваш, по вашему мнению, слишком демократичен. Он предоставляет сотрудникам слишком большую свободу, у него из-за этого могут быть неприятности. Вам же потом придется приводить его дела в порядок. Ваши действия?

Билет 25

Задача 1

Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру немалых нервов, а фирме - убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся вовремя их распознать и сделать соответствующие выводы. Например, возникает ситуация, когда дело, над которым работает коллектив перестает быть общим. Каждый трудится сам по себе. Дружеская помощь оказывается не «в ходу». Сотрудники перестают доверять друг другу, делиться рабочими и личными планами.

Поставьте себя на место руководителя, укажите возможные действия по предотвращению конфликтов в трудовом коллективе. Каковы должны быть Ваши действия по разрешению возникших конфликтов?

Задача 2

Мной поручена помощнице важная работа, которая должна быть выполнена правильно и в установленный срок. Как контролировать ход ее выполнения?

Билет 26

Задача 1

В любой организации необходимо использовать власть. Выделяют 5 основных видов власти: власть, основанная на принуждении (влияние через страх), власть, основанная на вознаграждении, экспертная власть (влияние через разную веру), эталонную власть (с помощью харизмы), законную власть (обеспечивается должностью).

Дайте краткие характеристики видов власти, приведите конкретные примеры использования перечисленных видов власти в Тульском экономическом колледже.

Задача 2.

Совещания у нас обычно заканчиваются общим обсуждением проблем и тянутся очень долго. Что нужно сделать?

Билет 27

Задача 1

Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем:

- а) разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания;
- б) в интересах дела постараться вызвать его на откровенный разговор, попытаться найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

Предложите обоснованный ответ на ситуацию.

Задача 2

Представьте, что вы заместитель руководителя предприятия. Последние решения руководителя были неверными, к тому же он отличается авторитарным стилем управления. Как сказать руководителю о его ошибках?

Билет 28

Задача 1

Вы - руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование.

Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травмы. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать. Примите нужное решение, предложите ваш обоснованный ответ на звонок.

Задача 2

Вы считаете себя неплохим руководителем. Узнаете, что готовится акция против вас со стороны коллектива (например, невыборность на общем собрании). Ваши действия в этой ситуации?

Билет 29

Задача 1

Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру немалых нервов, а фирме - убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся вовремя их распознать и сделать соответствующие выводы. Например, возникает ситуация, когда дело, над которым работает коллектив перестает быть общим. Каждый трудится сам по себе. Дружеская помощь оказывается не «в ходу». Сотрудники перестают доверять друг другу, делиться рабочими и личными планами.

Поставьте себя на место руководителя, укажите возможные действия по предотвращению конфликтов в трудовом коллективе. Каковы должны быть Ваши действия по разрешению возникших конфликтов?

Задача 2

Когда вы критикуете свою служащую, она реагирует очень эмоционально и плаксиво. Вам приходится свертывать беседу. Как довести до нее свои соображения?

Билет 30

Задача 1

Определите, какие из приведенных ниже положений справедливы для стимулирования труда в России.

Приведены условия, при которых денежное вознаграждение становится реально - мотивирующим фактором:

- а) заработной плате в организации должно придаваться достаточно большое значение;
- б) работники должны быть убеждены в наличии устойчивой связи между заработной платой, производительностью и качеством труда;
- в) заработная плата должна складываться из трех частей (должностной оклад, надбавка за выслугу лет и переменная часть, в зависимости от результатов труда).

Внесите дополнения и изменения. Дайте обоснованный ответ.

Задача 2

Мы весьма либеральны в отношении режима работы сотрудников, верим, что они трудятся полный рабочий день. Но как быть с теми, кто приходит на службу поздно, а уходит рано?

3.2. Критерии оценки усвоения знаний и сформированности умений по УД:

Пример оценивания теста:

За правильный ответ на вопросы теста выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы теста выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

За правильное решение ситуационных задач выставляется положительная оценка-5 баллов.

За неправильное решение ситуационных задач выставляется отрицательная оценка-0баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	38-40	отлично
80 ÷ 89	36-37	хорошо
60 ÷ 79	21-35	удовлетворительно
менее 60	0-20	неудовлетворительно

3.3. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;
выполнение 1 часа 20 мин.;
оформление и сдача 5 мин.;
всего 1 часа 30 мин.

4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Основные источники:

1. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник/ Изд. 16-е, стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 347с.

Дополнительные источники:

2. Драчева Е.Л. Менеджмент: Учебное пособие для студентов учреждения среднего профессионального образования/Е.Л.Драчева, Л.И.Юликов.-3-е издание..стер.- М.:ИЦ"Академия", 2007.-288с.

3. Семенов А.К., В.И. Набоков «Основы менеджмента»: учебник – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰» 2012. – 576с

4. Сустенков Е.Н. Основы менеджмента: учебное пособие:/Е.Н.Сустенков, Н.И.Пасько-М: ФОРУМ:ИНФРА-М,2007-240с.

Интернет-ресурсы:

1. Орлов А.И. Менеджмент: Электронный учебник. Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m31/1.htm>, свободный.
2. Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник. Режим доступа: <http://socioline.ru/pages/gerchikova-menedzhment-uchebnik>, свободный.
3. Менеджмент - Абчук В.А. - Учебник. Режим доступа: <http://institutiones.com/download/books/1661-menedzhment-abchuk.html>, свободный.