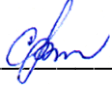


**ОБОСОБЛЕННОЕ СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ
«ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ДОНБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
в форме дифференцированного зачета
по учебной дисциплине
ОП.11. МЕНЕДЖМЕНТ
по специальности
22.02.05 ОБРАБОТКА МЕТАЛЛОВ ДАВЛЕНИЕМ**

РАССМОТРЕН И СОГЛАСОВАН
цикловой комиссией «Экономических дисциплин»
Протокол от « 30 » августа 2019г. № 7

Председатель комиссии  С.И. Васильченко

Разработан на основе государственного образовательного стандарта по специальности 22.02.05 Обработка металлов давлением

УТВЕРЖДЕН

Заместитель директора по УВР

 Л.Л. Кузьмина

Составители: Васильченко С.И, преподаватель высшей категории

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины **ОП.11. Менеджмент** обучающийся должен обладать предусмотренными ГОС СПО по специальности **22.02.05 Обработка металлов давлением** следующими умениями:

У1 организовывать работу и обеспечивать условия для профессионально-личностного совершенствования исполнителей;

знаниями:

31 современные технологии управления персоналом;

32 функции, виды и психологию менеджмента;

33 основы организации работы коллектива исполнителей;

34 принципы делового общения в коллективе;

35 информационные технологии в сфере управления производством.

которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

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 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Планировать производство и организацию технологического процесса в цехе обработки металлов давлением.

ПК 1.4. Организовывать работу коллектива исполнителей.

2. Оценивание уровня освоения учебной дисциплины

Предметом оценивания служат умения и знания, предусмотренные ГОС СПО по дисциплине **ОПД.11 Менеджмент**, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме **дифференцированного зачета**.

Контроль и оценивание уровня освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 1

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Тема 1 Функции, виды и психология менеджмента.	Самостоятельная работа № 1 Самостоятельная работа № 2 Самостоятельная работа № 3 Письменный опрос	У1; З2 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6		
Тема 2. Управление персоналом	Самостоятельная работа № 4 Самостоятельная работа № 5 Самостоятельная работа № 6 Письменный опрос Контрольная работа	У1; З1, З3, З4, З5 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9		
Промежуточная аттестация			Дифференцированный зачет	У1, З1, З2, З3, З4, З5, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9

3. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1 Задания для текущего контроля

Самостоятельная работа № 1

Тема: «Элементы организации и процесса менеджмента»

Задание 1. Перечень вопросов по теме:

1. Сущность понятия «менеджмент»
 2. Историческое развитие менеджмента как деятельности.
 3. Социально-экономическая природа управленческого труда и проблемы ее научной организации.
 4. Научные школы и концепции менеджмента
 5. Понятие организации
 6. Формальные и неформальные организации
 7. Структура и формы организации
 8. Дайте характеристику и определите особенности периодов развития менеджмента.
 9. Дайте определение термина менеджмент.
 10. В чем заключается социально-экономическая природа управленческого труда?
 11. В чем заключается суть школы научного управления?
 12. В чем заслуга Ф. Тейлора в развитии менеджмента как науки?
 13. В чем заключаются различия административной школы управления от школы научного управления?
 14. Раскройте суть школы «движения за гуманные отношения».
 15. Назовите особенности развития менеджмента в четвертом, информационном периоде.
 16. В чем особенности процессного подхода в менеджменте?
 17. обсудят методологию системного и ситуационного подходов в менеджменте.
 18. Назовите и поясните элементы организации и процесса управления.
 19. В чем суть концепции жизненного цикла организации? Назовите и дайте характеристику основных фаз в жизни организации.
 20. Назовите и охарактеризуйте слагаемые организации (ресурсы, зависимость от внешней среды, разделение труда, подразделения и необходимость управления),
 21. Дайте характеристику факторов внешней среды организации.
 22. Опишите параметры внутренней среды организации.
 23. В чем суть неформальной организации"?
 24. Оказывает ли неформальная организация воздействие на развитие формальной организации? Если "да", то раскройте механизм такого воздействия.
- Задание 2. Тесты по теме.
- Выбрать верный вариант ответа.
1. «Менеджмент» в переводе с английского языка означает:
 - а) управлять, заведовать, руководить
 - б) уметь обращаться, уметь владеть
 - в) ухитряться, справляться, устраиваться

г) все ответы верны

2. Развитие менеджмента в его теории и практике можно рассматривать, выделив:

- а) один этап;
- б) два этапа;
- в) три этапа;
- г) четыре этапа.

3. Управление стало широко признаваться как самостоятельная область научных исследований, благодаря...

- а) школе научного управления (рационалистической);
- б) классической школе (или административной);
- в) школе человеческих отношений;
- г) школе науки управления.

4. Формирование основных принципов управления и разработка взаимосвязанных функций управления стали главным результатом работы...

- а) школы научного управления (рационалистической);
- б) классической школе (или административной);
- в) школы человеческих отношений;
- г) школы науки управления.

5. Повышение эффективности организации за счет повышения эффективности ее человеческих ресурсов и активизации интеллектуальных ресурсов личности стало главным результатом деятельности...

- а) школы научного управления (рационалистической);
- б) классической школе (или административной);
- в) школы человеческих отношений;
- г) школы науки управления.

6. Рассмотрение управления как процесса, т. е. серии непрерывных взаимосвязанных действий (функций управления) – это...

- а) ситуационный подход в менеджменте;
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

7. Развитие количественных методов в принятии решений, разработка и применение математических моделей в управлении – это...

- а) ситуационный подход в менеджменте
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

8. Увязка конкретных приемов и концепций управления с определенными конкретными ситуациями – это

- а) ситуационный подход в менеджменте;
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

9. Рассмотрение организации как некоторой целостности, состоящий из

взаимосвязанных частей, каждая из которых вносит вклад в развитие целого – это...

- а) ситуационный подход в менеджменте;
- б) процессный подход в менеджменте;
- в) количественный подход в менеджменте;
- г) системный подход в менеджменте.

Самостоятельная работа № 2

Тема: «Характеристика типов организационных структур»

Задание 1. Перечень вопросов по теме:

1. Типы организационных структур
2. Характеристика линейной структуры управления
3. Характеристика функциональной структуры управления
4. Характеристика линейно-функциональной структуры управления
5. Характеристика матричной структуры управления
6. Какие организационные типы структур наиболее распространены в рыночной экономике? Опишите их,
7. Какие основные типы организационных структур наиболее широко используются в экономике республики в настоящее время и почему?
8. В чем отличия, преимущества и недостатки линейной структуры управления.
9. Назовите особенности построения, преимущества и недостатки функциональной структуры управления.
10. Дайте характеристику линейно-функциональной структуры управления.
11. Назовите особенности формирования матричной структуры управления. Опишите их преимущества и недостатки.

Задание 2. Практическое задание

1. Определить и составить структуру управления предприятия. Описать плюсы и минусы данной организационной структуры управления.

Исходные данные: предприятия «Антария», работает в две смены, по две бригады. Состав предприятия «Антария»:

- Директор;
- Начальник цеха (2 человека);
- Мастер (4 человека);
- Рабочие.

2. Определить и составить структуру управления предприятия. Описать плюсы и минусы данной организационной структуры. Описать плюсы и минусы заданной организационной структуры управления. Состав предприятия «Van Ommeren»:

- Директор;
- Начальник отдела (2 человека);
- Заведующий группой (4 человека);
- Сотрудники.

3. Определить и составить структуру управления предприятия. Описать плюсы и минусы данной организационной структуры.

Исходные данные: завод «Дормаш», работает в две смены, по две бригады.

Состав предприятия:

- Генеральный директор;
- Администрация;
- Зам. директора по социально-бытовым вопросам;
- Зам. директора по кадрам;
- Главный инженер;
- Главный экономист;
- Коммерческий директор;
- Финансовый директор;
- Главный бухгалтер;
- Отдел главного энергетика;
- Отдел главного механика;
- ОТК;
- Производственные цехи совместного использования;
- Отдел НИОКР;
- Директор сталеплавильного комплекса;
- Директор кузнечно-литейного комплекса;
- Директор завода землеройных машин;
- Директор завода спецтехники (бронетранспортеров).

Самостоятельная работа № 3

Тема: «Цикл менеджмента»

Задание 1. Перечень вопросов по теме:

1. В чем сущность и взаимосвязь функций управления?
2. Какова роль планирования в управлении?
3. Опишите принципы и технику планирования.
4. В чем отличие функции организации от функции планирования?
5. Назовите и охарактеризуйте принципы, которыми руководствуются в процессе выполнения функции организации.
6. Дайте определение и опишите суть мотивации как функции управления.
7. В чем разница между содержательными и процессуальными теориями мотивации?
8. В чем суть теории ожидания и справедливости?
9. Назовите отличительные особенности (преимущества и недостатки и по сравнению с другими теориями мотивации) модели Портера-Лоулера.
10. Какова роль контроля в управлении?
11. Какие виды контроля Вы знаете? Опишите их.
12. Дайте определение и характеристику принципов управления.
13. Характеристика планирования как функции менеджмента
14. Характеристика организации как функции менеджмента
15. Мотивация как функция менеджмента

16. Характеристика контроля как функции менеджмента

17. Принципы менеджмента

Задание 2. Тесты по теме.

1. Что из ниже перечисленного не относится к функциям менеджмента?

- а) Планирование;
- б) Организация;
- в) Импровизация;
- г) Мотивация;
- д) Контроль.

2. Какого вида планирования не существует?

- а) Перспективное;
- б) Неперспективное;
- в) Стратегическое;
- г) Оперативное;
- д) Текущее.

3. Какого принципа планирования не существует?

- а) Принцип единства;
- б) Принцип участия;
- в) Принцип непрерывности;
- г) Принцип гибкости;
- д) Принцип точности;
- е) Принцип партийности.

4. На какие три главные вопроса нужно ответить при формулировании миссии организации?

5. Какого из ниже перечисленных вариантов стратегий не существует?

- а) Ограниченный рост;
- б) Неограниченный рост;
- в) Сокращение.
- г) Сочетание альтернатив.

6. Кем принимается решение об организационной структуре организации?

- а) Государством;
- б) Руководством высшего звена.
- в) Руководством среднего звена.
- г) Она формируется сама собой.

7. Какие основные структуры управления существуют?

- а) линейная
- б) линейно-функциональная (штабная)
- в) Матричная.
- г) Экономическая.

8. Как называется передача выполнения производственных, сбытовых и иных задач подчиненным, нижестоящим руководителям?

- а) Делегирование полномочий.
- б) Организационное планирование.
- в) Консультирование.
- г) Продвижение вперед.

9. Как называется процесс побуждения себя и других людей к достижению личных целей и целей организации?

- а) Организация.
- б) Координация.
- в) Интенсификация.
- г) Мотивация.

Задание 3. Практическое задание

1. Попробуйте проанализировать и понять весомость функций управления: планирования и организации. Выясните роль каждой из них в Вашем коллективе.

2. Обдумайте, какую роль в мотивации играют содержательные и процессуальные теории. Предложите варианты использования их в практике управления Вашим коллективом.

3. Попробуйте применить теорию ожидания и справедливости в своем коллективе. Обсудите полученные результаты.

4. Приведите по три примера потребностей, которыми можно стимулировать работника к труду, согласно теории Маслоу. (Примеры привести по каждой категории потребностей – 5 категорий).

5. Ответьте на следующие вопросы:

- Существует ли теория, помогающая объяснить, почему вы успеваете лучше по тем дисциплинам, которые вам нравятся? Каковы ваши стимулы?

- Стало бы в мире лучше жить, если бы каждый был ориентирован на достижения?

- Насколько применимы, на ваш взгляд, процессуальные теории мотивации в современной компании?

- Проанализируйте систему оплаты труда на какой-либо известной вам фирме с точки зрения характеристик систем эффективного вознаграждения. Какую иную систему оплаты труда вы можете предложить?

- Какие из называемых в современной литературе приемов мотивации наиболее подходят к современным условиям? А какие наименее?

- Какой из основных факторов поведения является по вашему мнению, самым важным? Поясните свой ответ.

6. Разработайте схему реализации процесса контроля в Вашем коллективе. Найдите и опишите ситуацию, где бы контроль отрицательно воздействовал на людей.

Письменный опрос № 1

Тема: «Технология менеджмента»

Теоретическая часть

1. В чем заслуга Ф. Тейлора в развитии менеджмента как науки?
2. В чем заключаются различия административной школы управления от школы научного управления?
3. Раскройте суть школы «человеческих отношений».
4. Проанализируйте значимость функций управления: планирования и организации, выявить роль каждого из них на предприятии.

5. Какова роль планирования в управлении? Опишите принципы и технику планирования.
6. В чем отличие функции организации от функции планирования? Назовите и охарактеризуйте принципы, которыми руководствуются в процессе выполнения функции организации.
7. Сравните модели мотивации Маслоу с моделями Мак-Клелланда и Герцберга, выявить принципиальные различия.
8. Дайте определение и опишите суть мотивации как функции управления. В чем разница между содержательными и процессуальными теориями мотивации?
9. В чем суть теории ожидания и справедливости?
10. Назовите отличные особенности (преимущества и недостатки и по сравнению с другими теориями мотивации) модели Портера-Лоулера.
11. Какова роль контроля в управлении? Какие виды контроля Вы знаете? Опишите их.
12. Дайте определение и характеристику общих принципов управления.
13. Раскройте сущность понятия «менеджмент». Назовите цели и задачи менеджмента.
14. Охарактеризуйте характерные черты и стадии менеджмента.
15. Назовите особенности развития менеджмента в четвертом, информационном, периоде
16. Дайте определение и характеристику частных принципов управления.
17. Назовите и объясните элементы организации и процесса управления.
18. В чем суть концепции жизненного цикла организации? Дайте характеристику основных фаз цикла.
19. Назовите и охарактеризуйте составляющие организации (ресурсы, зависимость от внешней среды, разделение труда, подразделения и необходимость управления).
20. В чем суть неформальной организации? Назовите причины, побуждающие людей вступать в неформальных отношений.
21. Осуществляет ли неформальная организация влияние на развитие формальной организации? Если "да", то раскройте механизм такого действия.
22. В чем особенности, преимущества и недостатки линейной структуры управления.
23. Назовите особенности построения, достоинства и недостатки функциональной структуры управления.
24. Дайте характеристику линейно-функциональной структуры управления.
25. Назовите особенности формирования матричной структуры управления. Опишите их достоинства и недостатки.

Самостоятельная работа № 4

Тема: «Разработка системы комплексной оценки персонала»

Задание 1. Перечень вопросов по теме:

1. Понятие и классификация методов менеджмента
2. Организационно-административные методы управления
3. Экономические методы управления
4. Социально-психологические методы управления
5. Самоуправление
6. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности менеджмента
7. Организация деятельности кадровых служб
8. Отбор персонала
9. Оценка сотрудников и прием на работу
10. Повышение квалификации персонала
11. В чем отличие методов управления от функций и принципов управления?
12. Дайте характеристику организационно-административных методов управления.
13. В чем суть организационно-административных методов управления и их отличие от экономических?
14. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
15. Как Вы понимаете самоуправление?
16. Какие источники информации используются при отборе кадров?
17. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.
18. Дайте характеристику методов оценки персонала.
19. Каким целям служит оценка работников и организации?
20. Дайте характеристику личных и технических средств оценки персонала.
21. Назовите наиболее типичные ошибки при проведении интервью.
22. В чем суть экспертной оценки управленческих кадров?
23. Назовите признаки профессионального развития.
24. Дайте характеристику целей профессионального развития кадров.
25. Дайте характеристику целей и форм обучения.
26. Обсудите изменения в принципах переподготовки персонала.
27. В чем суть изменений в области структуры переподготовки кадров?
28. Какие цели преследуются в процессе переподготовки кадров?
29. Какие изменения в методах переподготовки кадров Вам известны?
30. В чем состоит главная роль руководящих кадров организации? Как меняется их роль с переходом к рыночной экономике?
31. Какие новые аспекты в деятельности кадровых служб Вам известны?
32. Назовите и дайте характеристику факторов, лежащих в основе изменений в системе управления персоналом.
33. Охарактеризуйте задачи кадровых служб.
34. Дайте характеристику основных этапов системы планирования персонала.

Задание 2. Практическое задание

1. Разработать конкретную программу применения принципов и методов управления – экономических, административных и социально- психологических

в процессе управления (коллективом) в определенном структурном подразделении. Оформить свою программу в виде списка или «древа целей».

2. Проведите сравнительный анализ следующих типов характера. Заполните таблицу

№	Тип характера	Анализ характеров	Метод управления
1	Гипертимный - аутист		
2	Неустойчивый – комфортный		
3	Психастенический - Застревающий		
4	Демонстративный – Лабильный		
5	Циклоид -Гипертим		

3. Вы руководитель финансово-планового отдела ООО «Роснефть». В вашем подчинении имеются следующие сотрудники:

- Иванова С.Н – главный экономист, очень общительный, доброжелательный, искренний, открытый, равнодушный, всегда выслушает, угостит конфетами, но никогда не выполняет вовремя свою работу.

- Петрова А.А – помощник бухгалтера, необщительная, на работу приходит очень рано, всегда задерживается до 21:00, на общие встречи с коллективом не выходит, никогда никого не поздравляет с Днем рождения и подарков от других не принимает.

- Коваль К.В – экономист, всегда ярко одевается и демонстрирует свои запонки, очень любит дегустировать кофе, с коллективом, который привез из-за границы (якобы) старается себя показать, как директор, умеет красиво убедить и внушить, любит рассказывать о себе.

- Лютикова Л.И – кассир, всегда говорит в гневе, кричит, никогда ничем не довольная и коллектив ей мешает.

Проведите анализ типов характера. Заполните таблицу

№	Подчиненный ФИО/должность	Характер	Метод

Самостоятельная работа № 5

Тема: «Власть и партнерство в менеджменте»

Задание 1. Перечень вопросов по теме

1. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
2. В чем суть концепции ограничений?
3. Назовите и прокомментируйте ограничения в деятельности менеджера.
4. Какие этапы проходит в своем развитии трудовой коллектив? Покажите их различия.
5. Как Вы понимаете власть?
6. Почему нужно делегировать права, ответственность и власть?
7. Как Вы понимаете баланс власти руководителей и подчиненных?
8. Назовите способы влияния руководителя на подчиненного
9. Каковы сильные и слабые стороны убеждения?

10. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных Вам известны?

11. Назовите основные виды темперамента и характеров личности, раскройте их содержание.

12. Как Вы понимаете авторитет менеджера?

13. Какие два источника (статуса) формирования авторитета Вам известны?

14. Назовите и дайте характеристику разновидностей ложного авторитета.

15. Как Вы понимаете стиль руководства?

16. Выявите сходства и различия в стиле и методах руководства.

17. Почему стиль руководства - явление строго индивидуальное?

18. Личность менеджера

19. Власть и личное влияние

20. Авторитет менеджера

21. Понятие и характеристика стилей руководства

22. Управленческая решетка

23. Элементы управления (поведенческие элементы)

24. Характеристика поведенческих действий

25. Дополнительные стили управления

Задание 2. Тесты по теме.

1. Определите форму власти: исполнитель верит, что влияющий имеет право отдавать приказания, а его долг - строго их выполнять.

а) утилитарная власть;

б) авторитарно – нормативная власть;

в) объединенная власть;

г) делегирование.

2. Определите разновидность псевдоавторитета. Руководитель высокомерен, гордится и старается всюду подчеркнуть свои бывшие и мнимые нынешние заслуги.

а) авторитет доброты;

б) авторитет педантизма;

в) авторитет чванства;

г) авторитет подавления.

3. Относительно устойчивая система способов, методов и форм практической деятельности менеджера – это...

а) власть.

б) стиль руководства;

в) авторитет руководства;

г) самоуправление.

4. Определите стиль руководства: централизация власти в руках одного руководителя, догматизма и стереотипности мышления, единоличное принятие решений

а) авторитарный стиль;

б) демократический стиль;

в) либеральный стиль;

г) официальный стиль.

5. Определите форму власти: исполнитель задание знает, что если он выполнит «то-то», то получит «это»

а) утилитарная;

б) авторитарно – нормативная власть;

в) объединенная власть;

г) делегирование.

6. Определите стиль руководства: практически не вмешивается в деятельность коллектива, работникам представлена полная самостоятельность, руководитель безынициативен.

а) авторитарный стиль;

б) демократичный стиль;

в) либеральный стиль;

г) официальный стиль.

7. Определите форму власти: исполнитель верит, что влияющий имеет право отдавать приказание, а его долг - строго их выполнять.

а) утилитарная власть;

б) авторитарно – нормативная власть;

в) объединенная власть;

г) делегирование.

8. Относительно устойчивая система способов, методов и форм практической деятельности менеджера – это...

а) власть.

б) стиль руководства;

в) авторитет руководства;

г) самоуправление.

9. В результате проведенного опроса сотрудников отдела сбыта организации деловые качества начальника отдела были охарактеризованы следующим образом: проявляет снисходительность к работникам, ему присущи отсутствие требовательности и строгой дисциплины, контроля, либеральность, панибратство с подчиненными, имеет склонность перекладывать ответственность в принятии решений. Такой стиль руководства можно охарактеризовать как ...

а) авторитарный;

б) демократичный;

в) либеральный;

г) официальный.

10. Возможность влиять на поведение других называется ...

а) лидерством;

б) компетенцией;

в) способностью;

г) властью.

Задание 3. Практическое задание

1. Разработайте модель влияния менеджера на подчиненных, используя способы эмоционального и рассудочного влияния.

2. Вы - начальник коммерческого отдела. За последний год резко упал спрос на средства оргтехники. Попытайтесь убедить руководство фирмы приобрести партию средств передачи информации одной из зарубежных фирм, используя различные «усиливающие» аргументы убеждения.

3. На конкретных примерах покажите применение менеджером различных методов управления и стилей руководства. Выявите случаи, когда стиль руководства сдерживает развитие и вступает в противоречие с методами управления.

4. Попытайтесь определить стиль руководства известного Вам менеджера (авторитарный, демократический или невмешательский). Дайте Ваши объяснения.

5. На вашем предприятии один из сотрудников регулярно по утрам опаздывает на работу. Вы как руководитель всегда приходите вовремя и повода сотрудникам для критики не даете. Что вы сделаете, чтобы работник приходил вовремя на работу?

А) Утром вы подождете прихода работника около его рабочего места, заставите в присутствии коллег объяснить причину опоздания. Затем попросите его исправиться и впредь такого не допускать.

Б) Объяснитесь с работником с глазу на глаз, при этом скажете, что отсутствие пунктуальности - плохая черта, что и в других вопросах он может быть ненадежным, что послужит плохим примером для своих коллег и, если исправиться, то понесет за это наказание.

В) Вы вызовете сотрудника к себе и попросите объяснить причину опоздания. Если причина объективна, то выскажете пожелание, чтобы впредь такого не было, и он всегда на работе был вовремя. Объясните также, каким последствиям может привести низкая трудовая дисциплина, если вы будете опаздывать.

Самостоятельная работа № 6

Тема: «Деловое общение»

Задание 1. Перечень вопросов по теме:

1. Как Вы понимаете роль общения в жизни менеджера?
2. Опишите и поясните модель процесса общения.
3. Как влияет уровень общительности менеджера на эффективность работы предприятия?
4. Дайте характеристику компонентов (слагаемых) общения.
5. Назовите и дайте характеристику форм общения.
6. Охарактеризуйте коммуникации, возникающие между партнерами в процессе общения.
7. Назовите виды информации, проходящей по каналам общения, и определите степень их значимости.
8. Опишите составные элементы организации (технологии) общения.
9. В чем суть и назначение этапа подготовки к общению?
10. Охарактеризуйте основные этапы процесса непосредственного общения.

11. Сформулируйте основные задачи начальной стадии общения.
12. В чем суть проблемы, связанной с умением слушать партнера по общению?
13. В чем состоит сущность коммуникаций в менеджменте?
14. Какова структура процесса коммуникаций?
15. Каковы закономерности межличностного общения?
16. Что такое обратная связь в общении и каково ее значение?
17. Какими способами организация может повысить этичность поведения своих работников?
18. Какова связь этики и этикета делового отношений?

Задание 2. Практическое задание

1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

2. Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

4. Составьте идеальную модель общения (с воображаемым собеседником). Продумайте следующие действия:

1) построение контакта и налаживание отношений доверия:

2) привлечение внимания;

3) аргументация.

Письменный опрос № 2

Тема: «Управление персоналом»

1. Назовите и объясните понятие трудовой коллектив. Охарактеризуйте этапы его формирования.
2. Охарактеризуйте основные принципы построения нормальных социально психологических отношений.
3. Охарактеризуйте организационно-административные методы управления.
4. Охарактеризуйте экономические методы управления.
5. Охарактеризуйте психологические методы управления.
6. Назовите и дайте характеристику факторов, лежащих в основе изменений в системе управления персоналом
7. Охарактеризуйте задачи кадровых служб
8. В чем состоит содержание работы кадровых служб
9. В чем особенность профессиональной переподготовки взрослых, в чем состоит преподавательская концепция их обучения?
10. Опишите схему процесса отбора персонала
11. Опишите схему объявления о наличии свободных мест
12. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации
13. Определите преимущества и недостатки набора кадров за пределами организации
14. Опишите критерии и методы оценки сотрудников
15. В чем суть изменений в области структуры переподготовки кадров?
16. Какие цели преследуются в процессе переподготовки кадров
17. Как Вы понимаете роль общения в жизни менеджера?
18. Опишите и поясните модель процесса общения.
19. Как влияет уровень общительности менеджера на эффективность работы предприятия?
20. Дайте характеристику компонентов (слагаемых) общения.
21. Назовите и дайте характеристику форм общения.
22. Охарактеризуйте коммуникации, возникающие между партнерами в процессе общения.
23. Назовите виды информации, проходящей по каналам общения, и определите степень их значимости.
24. Опишите составные элементы организации (технологии) общения.
25. Охарактеризуйте основные мотивационные средства, которыми должен обладать руководитель:
 - информирование о результатах труда;
 - мотивация методом обмена опытом и знаниями между руководителем и подчиненными;
 - раскрытие перспектив служебного роста;
 - справедливая оплата труда;

- профессиональная гордость;
 - участие в принятии решений;
 - эластичность рабочего времени;
 - не директивная консультация;
 - умение пользоваться поощрениями и взысканиями.
26. Из каких этапов состоит коммуникативный процесс?
 27. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
 28. В чем суть концепции ограничений?
 29. Как Вы понимаете власть?
 30. Почему нужно делегировать полномочия, ответственность и власть?
 31. Как Вы понимаете баланс власти руководителей и подчиненных?
 32. Назовите способы влияния руководителя на подчиненного.
 33. Какие сильные и слабые стороны убеждения?
 34. Какие существуют стили управления?
 35. Охарактеризуйте автократический тип управления.
 36. Охарактеризуйте демократический стиль управления.
 37. В чем заключаются особенности либерального типа управления?
 38. Дайте определение авторитета.
 39. Какие виды авторитета бывают?
 40. Каковы основные принципы построения автоматизированной информационной системы?
 41. В чем состоит основное назначение операции сбора и регистрации информации в информационной технологии?
 42. Какова роль автоматической идентификации продукции в реализации информационной технологии?
 43. Назовите основные прикладные программы информационной технологии, используемые для обработки информации в производственном менеджменте.

Контрольная работа

1. Дайте определение и объясните понятие трудовой коллектив.
2. Охарактеризуйте этапы формирования трудового коллектива.
3. Охарактеризуйте основные принципы построения нормальных социально психологических отношений в коллективе.
4. Охарактеризуйте организационно-административные методы управления.
5. Охарактеризуйте экономические методы управления.
6. Охарактеризуйте психологические методы управления.
7. Охарактеризуйте основные мотивационные средства, которыми должен обладать руководитель:
 - информирование о результатах труда;
 - мотивация методом обмена опытом и знаниями между руководителем и подчиненными;
 - раскрытие перспектив служебного роста;

- справедливая оплата труда;
 - профессиональная гордость;
 - участие в принятии решений;
 - эластичность рабочего времени;
 - не директивная консультация;
 - умение пользоваться поощрениями и взысканиями.
8. Из каких этапов состоит коммуникативный процесс?
 9. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
 10. В чем суть концепции ограничений?
 11. Как Вы понимаете власть?
 12. Почему нужно делегировать полномочия, ответственность и власть?
 13. Как Вы понимаете баланс власти руководителей и подчиненных?
 14. Назовите способы влияния руководителя на подчиненного.
 15. Какие сильные и слабые стороны убеждения?
 16. Какие существуют стили управления?
 17. Охарактеризуйте автократический тип управления.
 18. Охарактеризуйте демократический стиль управления.
 19. В чем заключаются особенности либерального типа управления?
 20. Дайте определение авторитета.
 21. Какие виды авторитета бывают?
 22. В чем заслуга Ф. Тейлора в развитии менеджмента как науки?
 23. В чем заключаются различия административной школы управления от школы научного управления?
 24. Раскройте суть школы «человеческих отношений».
 25. Проанализируйте значимость функций управления: планирования и организации, выявить роль каждого из них на предприятии.
 26. Какова роль планирования в управлении? Опишите принципы и технику планирования.
 27. В чем отличие функции организации от функции планирования? Назовите и охарактеризуйте принципы, которыми руководствуются в процессе выполнения функции организации.
 28. Сравните модели мотивации Маслоу с моделями Мак-Клелланда и Герцберга, выявить принципиальные различия.
 29. Дайте определение и опишите суть мотивации как функции управления. В чем разница между содержательными и процессуальными теориями мотивации?
 30. В чем суть теории ожидания и справедливости?
 31. Какова роль контроля в управлении? Виды контроля Вы знаете? Опишите их.
 32. Дайте определение и характеристику принципов управления.
 33. Назовите и объясните элементы организации и процесса управления.
 34. В чем суть концепции жизненного цикла организации? Назовите и дайте характеристику основных фаз в жизни организации.

35. Назовите и охарактеризуйте составляющие организации (ресурсы, зависимость от внешней среды, разделение труда, подразделения и необходимость управления).

36. В чем суть неформальной организации? Назовите причины, побуждающие людей вступать в неформальных отношений.

37. предоставляет неформальная организация влияние на развитие формальной организации? Если "да", то раскройте механизм такого действия.

38. В чем различия, преимущества и недостатки линейной структуры управления.

39. Назовите особенности построения, достоинства и недостатки функциональной структуры управления.

40. Дайте характеристику линейно-функциональной структуры управления.

41. Назовите особенности формирования матричной структуры управления. Опишите их достоинства и недостатки.

42. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.

43. Назовите и прокомментируйте ограничения в деятельности менеджера.

44. Как Вы понимаете роль общения в жизни менеджера?

45. Дайте характеристику компонентов (слагаемых) общения.

46. Охарактеризуйте коммуникации, возникающие между партнерами в процессе общения.

47. Назовите виды информации, проходящей по каналам общения. Какие существуют барьеры на пути восприятия информации?

3.2. Задания для промежуточной аттестации

Теоретическая часть

1. Менеджмент: понятие; роль менеджмента и его задачи; менеджмент как наука и искусство, как вид деятельности и система управления.

2. Сущность и специфические особенности управленческой деятельности.

3. Основные школы (концепции) управления.

4. Основные функции менеджмента.

5. Системный подход к управлению.

6. Ситуационный подход к управлению.

7. Понятие организации. Признаки и характеристики организации.

8. Внешняя среда организации прямого воздействия.

9. Внешняя среда организации косвенного воздействия.

10. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология, персонал.

11. Система управления: Субъекты и объекты управления.

12. Понятие и основные типы организационных структур.

13. Линейная организационная структура: схема, преимущества и недостатки, принцип построения.

14. Линейно – функциональная организационная структура: схема, преимущества и недостатки, принцип построения.

15. Дивизионная организационная структура: схема, преимущества и недостатки, принцип построения.
16. Матричная организационная структура: схема, преимущества и недостатки, принцип построения.
17. Классификация функций менеджмента и их взаимосвязь.
18. Цикл менеджмента.
19. Сущность и виды планирования. Модель стратегического планирования. Планирование как функция менеджмента.
20. Стратегическое планирование: понятие, основные этапы. Организация как функция менеджмента.
21. Координация и регулирование как функция менеджмента.
22. Контроль как функция менеджмента: сущность, виды, этапы, аспекты.
23. Теории мотивации. Использование мотивации в практике менеджмента.
24. Мотивация: сущность мотивации, потребность, мотив, мотивирование, стимулы, критерии мотивации труда, индивидуальная и групповая мотивация, ступени мотивации.
25. Содержательные теории мотивации (обзор).
26. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
27. Теория приобретённых потребностей Д. Мак – Клелланда.
28. Теория двух факторов Ф. Герцберга.
29. Процессуальный подход к мотивации.
30. Теория ожидания В. Врума.
31. Теория справедливости (равенства) С. Адамса.
32. Комплексная теория мотивации – модель Портера – Лоулера.
33. Мотивация и стимулирование труда. Материальное и моральное стимулирование.
34. Методы управления: группы, управление и типы характеров.
35. Лидерство, руководство и власть: понятие; типы лидерства; авторитет и его виды, формы и структура власти.
36. Стили руководства: понятие стиль руководства, авторитарный, демократический, либеральный стили; «Решетка менеджмента».
37. Роли и функции руководителя. Факторы успешной деятельности руководителя. Требования, предъявляемые к менеджеру.
38. Самоменеджмент.
39. Понятие группы. Виды групп. Формальные и неформальные группы.
40. Понятие групповой динамики. Характеристики групповой динамики. Факторы, влияющие на групповую динамику.
41. Группа и коллектив. Социальные роли и отношения в коллективе.
42. Понятие и характеристики команды. Отличия команды от группы. Факторы эффективной работы команды.
43. Коммуникации как связующие процесса управления: понятие коммуникации, функции коммуникации, виды коммуникации, структура коммуникационного процесса.

44. Особенности вербальных и невербальных коммуникаций. Коммуникативные барьеры.

45. Деловое общение: организация проведения деловых совещаний и переговоров, основные типы собеседников.

46. Особенности применения информационных технологий в сфере управления производством

47. Особенности применения информационных технологий в сфере управления кадрами.

Практическая часть

1. Используя набор основных структурных подразделений организации самостоятельно построить ОСУ (Начальник планово-экономического управления, бухгалтерия, заместитель начальника финансового отдела, главный бухгалтер, отдел планирования себестоимости прибыли и анализа, отдел ценообразования, заместитель начальника управления по организации труда и занятости, отдел анализа и учета трудоемкости, отдел по работе с ценными бумагами и банками, отдел по бюджетированию, отдел оперативно-экономического планирования, начальник отдела налогообложения, заместитель главного бухгалтера, заместитель директора по экономическим вопросам, производственный отдел, материальный отдел, отдел по учету основных средств, генеральный директор, начальник финансового отдела, отдел по организации труда, заместитель начальника по экономическому планированию.)

2. Используя набор основных структурных подразделений организации самостоятельно построить ОСУ (Директор, главный инженер, технический отдел, заместитель директора по коммерческим вопросам, бухгалтерия, канцелярия, информационный отдел, отдел планирования, отдел кадров, заместитель директора по кадровым и социальным вопросам, главный экономист, отдел материально-технического обеспечения, отдел сбыта, финансовый отдел, отдел стандартизации, ремонтный цех, основные цеха, транспортный отдел, экспериментальный цех, отдел жи-лищно-коммунального хозяйства, отдел маркетинга, отдел технического контроля, отдел организации труда и заработной платы, начальник производства, инструментальный цех.)

3. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

4. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла

сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Используя набор основных структурных подразделений организации самостоятельно построить ОСУ (Заместитель директора по экономике и финансам, начальник финансовой службы, отдел организации труда, отдел по планированию производственной деятельности и затрат, отдел бизнес-планирования, налоговый отдел, производственный отдел, отдел внутреннего аудита; отдел планирования, оценки и управления инвестициями; отдел статистики, отдел операционного анализа, сектор управления денежными потоками и расчетами с кредиторами и дебиторами; отдел планирования, оценки и управления инвестициями; бухгалтерия, финансовый сектор, планово-экономический сектор, бюро ценообразования по видам продукции, сектор труда и заработной платы, генеральный директор, главный бухгалтер, главный экономист, отдел по учету и анализу трудоемкости и затрат на труд, отдел финансового учета, отдел финансового планирования и анализа.)

6. Используя набор основных структурных подразделений организации самостоятельно построить ОСУ (Отдел стратегического планирования, НИОКР, отделение по производству товара А, технология изделия Б, президент компании, технология товара А, производство и снабжение товара А, бухгалтерия (товар Б), маркетинговый отдел (товар А), отдел управления персоналом, отдел финансов и экономики на предприятии, бухгалтерия (товар А), маркетинговый отдел (товар Б), производство и снабжение товара Б, отделение по производству товара Б.)

7. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделивается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

8. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

9. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

10. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким

образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

11. Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

12. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

13. Обоснуйте утверждение: «Цели руководителя не должны противоречить глубоко укоренившимся ценностям исполнителя».

14. Всегда ли демократический стиль руководства оказывается эффективным?

15. Гражданка Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает экономистом. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников. Какие действия должна предпринять Гражданка Иванова, чтобы продвинуться по службе?

16. При проведении реконструкции производства мастер Иванов получил задание перевести 10 своих подчиненных на другую работу. Мастеру это поручение было крайне неприятно. Он не хотел бы, чтобы его люди были в претензии на него, поэтому размышлял, как лучше всего устроиться от этого дела. Наконец нашел выход: он предложил своему начальнику цеха всех своих подчиненных - 20 человек — и попросил его выбрать тех десятерых, которые ему покажутся подходящими. Увы, начальник на эту уловку не попался.

Обоснован ли на ваш взгляд был отказ начальника цеха мастеру Иванову? Как Вы думаете, какие принципы управления разъяснил при отказе начальник цеха мастеру Иванову? Какой теоретический принцип хотел применить мастер Иванов, обращаясь к начальнику цеха?

17. Главный специалист Коновалов дает двум руководителям отделов задание - позаботиться о том, чтобы сроки поставок фирме «Хорнеман и К0» были выдержаны. Оба активно включаются в дело, причем друг с другом не советуются, так как каждый ведет свою линию по устранению проблем со сроками. Работники производственного отдела, задерганные разноречивыми указаниями, высказывают свое недовольство Коновалову, который отчитал обоих. В результате отношения между двумя руководителями отделов испортились.

Назовите виновников создавшегося положения. Что, по Вашему мнению,

мешало руководителям отделов согласовать свои действия?

18. На предложение мастера производственной мастерской доделать начатую работу во внеурочное время работница потребовала у него гарантированной дополнительной оплаты сверх положенного по закону. Мастер пришел за советом к вышестоящему руководителю (начальник цеха), где было решено, что мастер должен отказать работнице в необоснованных требованиях. Спустя некоторое время вышестоящий руководитель подошел к работнице и спросил, когда будет выполнена работа. Последовал вопрос: «А сколько я за это буду иметь?» Вынув из кармана бумажник, руководитель протянул его работнице со словами: «Берите сколько надо». Последовало замешательство, затем слова: «Я так не могу»- «А я по-другому не могу, так как Вы, очевидно, забыли, что здесь не частное, а государственное предприятие». На другой день об этом узнал весь цех, что практически полностью исключило инциденты подобного рода. Все знали, что добросовестный труд будет по достоинству оценен, в том числе и материально, но вне зависимости от того, когда он будет выполнен.

Какой метод управления использовал начальник цеха при разрешении данной проблемы? Какой принцип управления был выполнен, и каким руководителем? Правильно ли поступил мастер, вынося вопрос на вышестоящий уровень управления?

19. По производственной необходимости рабочего, имеющего высокую квалификацию, на один месяц перевели с участка на участок в пределах цеха без изменения специальности и характера работы. Выбор пал на него потому, что он раньше выполнял эту работу, о чем ему было заявлено. Наблюдения показали, что рабочий не только не справлялся с заданием мастера, но и перестал выполнять норму выработки, мотивируя это тем, что уже отвык от когда-то выполнявшейся им работы. Однако своим товарищам он говорил, что делает это умышленно, дабы «научить начальство», т. е. исключить подобные переводы в будущем. Ради этого он даже жертвовал своей месячной зарплатой. Мастер вышел с предложением заменить этого работника другим, но после реальной оценки ситуации было решено поступить иначе.

Какой иной вариант решения в данном случае необходимо принять руководству цеха, чтобы выполнить принцип «двоецелия» решения?

20. Из наблюдений президента железнодорожной компании: «Многие менеджеры железнодорожных управлений заняты тем, что проверяют билеты, смазывают оси, прочищают паровые свистки и показывают повару вагона-ресторана, как делается салат. И потом еще удивляются, что их дела кончаются провалом». А чем же должны заниматься менеджеры?

21. Начальник участка говорит: «Алексей, ты знаешь? Вот там, вон, в главном корпусе, пойдешь, вон там, ну понял? Там вот, гм, да, здесь, лежит. Возьми. Принесешь сюда. Потом, ну, там обработаете. Понял, да? Потом мне покажешь». Вопрос: что представляет собой поведение руководителя в данной ситуации? Чем оно обусловлено? Какие последствия оно будет иметь?

22. «Увидев меня в гараже, Иван Федорович подошел, обнял одной рукой и поинтересовался: «Чем это ты так угнетен?» «Иван Федорович, – ответил я, – у нас тринадцать зон, и по объему продаж моя зона заняла тринадцатое место».

«А, к черту, пусть это тебя не расстраивает, должен же кто-то быть на последнем месте», – сказал он и двинулся дальше. Уже дойдя до своего автомобиля, он повернулся: «Но послушай, – крикнул он мне, – не вздумай оставаться на последнем месте два месяца подряд!». *Вопрос:* что именно сделал в этой ситуации руководитель (Иван Федорович)? Какие социально-психологические феномены им были использованы?

23. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как правильно поступить в данной ситуации?

24. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте бригадира?

25. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

4. Условия проведения промежуточной аттестации

Количество вариантов заданий для аттестующихся – 25.

Время выполнения задания – 80 мин.

Оборудование:

посадочные места по количеству обучающихся;

комплект учебно-методической документации;

компьютер, программное обеспечение общего и профессионального назначения;

мультимедиа-проектор.

5. Критерии оценивания для промежуточной аттестации

Уровень учебных достижений	Показатели оценки результата
«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа.
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки.
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения.
«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.