Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

|  |
| --- |
| «Утверждаю»  Проректор по учебно-  методической работе  С.Н. Большаков |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

учебной дисциплины ОП.02 МЕНЕДЖМЕНТ

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Санкт-Петербург

2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Менеджмент разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования от 05.02.2018г. (Приказ Минобрнауки России № 67) по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик Артюхин Антон Сергеевич, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК общеобразовательных дисциплин, дисциплин социально-экономического и естественнонаучного циклов.

Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4](#_Toc134390842)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6](#_Toc134390843)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 11](#_Toc134390844)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ. 12](#_Toc134390845)

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является освоение обучающимися теоретических знаний в области управления людьми в организации, приобретение умений применять их на практике и формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых в управленческой деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Код компетенции | Планируемые результаты обучения |
| ОК 01  ОК 02  ОК 03  ОК 04  ОК 05  ОК 09  ОК 10  ОК 11  ПК 1.1  ПК 2.1 | Знать:   * актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; * алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности * номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации * содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования * психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности * особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений * современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности * правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности * основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; * систему методов управления; * кредитные банковские продукты.   Уметь:   * распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; * составить план действия; определить необходимые ресурсы; * владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) * определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска * определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования * организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности * грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе * применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение * понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы * выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования * учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности * рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; |

При реализации программы учебной дисциплины методы и средства обучения и воспитания, образовательные технологии не могут наносить вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

Воспитание обучающихся при освоении учебной дисциплины осуществляется на основе включаемых в образовательную программу рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы на текущий учебный год.

Воспитательная деятельность, направлена на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование 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 Российской Федерации, природе и окружающей среде.

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО**

Дисциплина «Менеджмент» относится к общепрофессиональному учебному циклу.

Дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплинами ОГСЭ.05 «Психология общения», ОП.01 «Экономика организации», ОП.02 Маркетинг», ОП.08 «Основы предпринимательской деятельности», ОП.09 «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», профессиональными модулями ПМ.01 «Ведение расчетных операций», ПМ.02 «Осуществление кредитных операций», ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательная учебная нагрузка студента составляет 81 час, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка студента 63 часа;

консультации во взаимодействии с преподавателем 6 часов;

промежуточная аттестация (консультации к экзамену, экзамен) 12 часов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| Образовательная учебная нагрузка (всего) | **81** |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | **63** |
| в том числе: |  |
| лекции/уроки | 42 |
| практические, (в т.ч. семинары) занятия | 21 |
| Самостоятельная работа студента (всего) | - |
| Консультации (во взаимодействии с преподавателем) | **6** |
| Промежуточная аттестация (экзамен) | **12** |
| в том числе консультации к экзамену | 6 |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена 4 семестр | |

В соответствии со структурой учебной дисциплины ниже приведена содержательная характеристика дисциплины по всем видам учебной деятельности обучающегося.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем часов** | | **Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы** |
| **1** | **2** | **3** | | **4** |
| Введение | **Содержание учебного материала** | **1** | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11 |
| Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. Цели, задачи и содержание дисциплины «Менеджмент». Сущность и характерные черты современного менеджмента. |
| **Раздел 1. Теоретические основы менеджмента** | | **9** | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Тема 1.1. Эволюция  менеджмента. Особенности менеджмента в профессиональной деятельности | **Содержание учебного материала** | **1** | |
| Исторические периоды развития менеджмента. Школа научного управления (1885 – 1920). Административная школа управления (1920 – 1950). Школа человеческих отношений и поведенческих наук. (1930 – 1950). Современные подходы к менеджменту. Сущность деятельности менеджера. Модель современного менеджера. Типы и виды менеджмента. |
| Тема 1.2. Принципы и методы менеджмента. Сущность и характерные черты современного  менеджмента | **Содержание учебного материала** | **2** | |
| Менеджер – как субъект управления. Основные принципы менеджмента. Методы менеджмента, их характеристика: организационно-административные; экономические; социальные;  психологические. | 1 | |
| Современные подходы в менеджменте: процессный, системный и ситуационный. Их сущность и основные отличия. Национальные особенности менеджмента. Проблемы менеджмента в условиях переходной экономики России. Современные модели менеджмента | 1 | |
| Тема 1.3. Организация как объект менеджмента | **Содержание учебного материала** | **2** | |
| Понятие и сущность организации, ее внешние и внутренние цели. Типология организаций. Жизненный цикл организации. Среда функционирования. Внутренняя среда организации. Люди, как внутренняя переменная. Внешняя среда организации. Факторы косвенного воздействия. Факторы прямого воздействия. |
|  | **Практические занятия**.. | **4** | |  |
| Формирование модели организации | 2 | |
| Составление жизненного цикла организации | 2 | |
| **Раздел 2. Функциональная система менеджмента** | | **16** | |  |
| Тема 2.1. Функция планирования – основополагающая функция управленческого цикла | **Содержание учебного материала** | **4** | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Роль планирования в организации. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования. Стратегическое (перспективное) планирование. | 2 | |
| Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернативных и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии | 2 | |
| **Практическое занятие** | **2** | |
| Планирование и организация работы подразделения организации |
| Тема 2.2. Организация деятельности предприятия как функция менеджмента | **Содержание учебного материала** | **4** | |
| Понятие функции организации. Организационное проектирование. Виды организационных структур. Основные принципы их построения | 2 | |
| Органы управления. Типы структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная, множественная. | 2 | |
| **Практическое занятие** | **2** | |
| Формирование организационной структуры управления предприятия |
| Тема 2.3. Контроль и его виды, регулирование и координация | **Содержание учебного материала** | **2** | |
| Сущность и виды управленческого контроля. Предварительный, текущий, заключительный контроль. Поведенческие аспекты контроля. Эффективность контроля. Регулирование и координация. |
| **Практические занятия** | **2** | |
| Формирование системы контроля для предприятия |
| **Консультации к разделам 1 и 2** | | **2** | |  |
| **Раздел 3. Технологические функции менеджмента** | | **10** | |  |
| Тема 3.1. Процесс принятия управленческих решений | **Содержание учебного материала** | **2** | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Понятие управленческого решения, их классификация. Подходы к принятию управленческих решений. Процесс принятия и реализации управленческих решений. |
| Тема 3.2. Методика принятия решений. | **Содержание учебного материала** | **4** | |
| Принципы принятия решения. Методы принятия решений: математические методы, метод Дельфи, метод сценариев, теория игр, экспертный метод. | 2 | |
| Эффективность принятия управленческого решения. | 2 | |
| Тема 3.3. Система координационных связей. Коммуникации | **Содержание учебного материала** | **2** | |  |
| Координация отношений в организации. Понятие общения и коммуникации. Информация и ее виды: функциональная, координационная, оценочная. Коммуникационные барьеры. Эффективная коммуникация. |
| **Практические занятия** | **2** | |
| Упражнения по принятию управленческих решений в конкретных ситуациях |
| **Раздел 4. Социально-психологические аспекты менеджмента** | | **12** | |  |
| Тема 4.1.  Социально-психологические функции менеджмента. Делегирование полномочий Функция мотивации | **Содержание учебного материала** | **4** | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Сущность делегирования, правила и принципы делегирования. Полномочия и ответственность. Типы полномочий. Эффективность делегирования полномочий. | 2 | |
| Определение мотивации,  и  ее роли в достижении целей организации.  Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.  Использование мотивации в практике менеджмента. | 2 | |
| Тема 4.2. Руководство, власть и партнерство. Лидерство. Основные теории лидерства | **Содержание учебного материала** | **4** | |
| Происхождение власти, типы власти. Понятие власти. Баланс власти в организации. Формы власти и влияния Понятие о стиле руководства и его  роль в управлении людьми. | 2 | |
| Классификация стилей руководства. Понятие лидерства и руководства. Типы руководителей и лидеров. Теории лидерства.. Имидж руководителя. | 2 | |
| **Практические занятия** | **4** | |
| Мотивационная политика предприятия. | 2 | |
| Разработка вопросов анкеты для определения стиля руководства на предприятии | 2 | |
| **Консультации к разделам 3 и 4** | | **2** | |  |
| **Раздел 5. Деловое общение** | | **13** | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Тема 5.1. Деловое общение. Тактика делового общения | **Содержание учебного материала** | **4** | |
| Понятие делового общения. Общение как обмен информацией.  Психологические закономерности делового общения. Этика делового общения. | 2 | |
| Деловой этикет. Тактика делового общения. Правила ведения переговоров. Порядок подготовки выступления. Техника телефонных переговоров. | 2 | |
| Тема 5.2. Управление конфликтами. | **Содержание учебного материала** | **2** | |
| «Конфликт», классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Методы управления конфликтами. |
| Тема 5.3.Управление стрессами | **Содержание учебного материала** | **2** | |  |
| Понятие стресса, незначительный и чрезмерный. Организационные и личностные факторы стресса |
| **Практические занятия** | **5** | |
| Приемы делового и управленческого общения | 2 | |
| Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии | 3 | |
| **Раздел 6. Эффективность менеджмента** | | |  | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 09,  ОК 10, ОК 11,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Тема 6.1. Самоменеджмент.  Эффективность менеджмента | **Содержание учебного материала** | **2** | |
| Планирование и достижение личных целей, достижение и принятие решений. Оптимальное использование рабочего времени. Здоровье как фактор успеха профессиональной деятельности менеджера. |
| **Консультации к разделу 5** | | **2** | |  |
| **Консультации к экзамену** | | **6** | |  |
| **Экзамен** | | **6** | |  |
| **Всего** | | **81** | |  |

При реализации дисциплины используются следующие интерактивные формы (методы, технологии) обучения: лекция-беседа, лекция-визуализация.

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

1. основная литература:

1. *Иванова, И. А.* Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/491094> (дата обращения: 15.03.2022).

2. *Коротков, Э. М.* Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/489986> (дата обращения: 15.03.2022).

3. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/492037> (дата обращения: 15.03.2022).

1. дополнительная литература:

1. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Антонец [и др.] ; под редакцией В. А. Антонца, Б. И. Бедного. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 303 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10191-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/498965> (дата обращения: 15.03.2022).

2. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / В. И. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Л. С. Леонтьевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8972-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/477873> (дата обращения: 15.03.2022).

3. *Трофимова, Л. А.* Менеджмент. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 335 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491411> (дата обращения: 15.03.2022).

1. ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронные ресурсы (в том числе электронные библиотечные системы):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ссылка на информационный ресурс** | **Наименование разработки в электронной форме** | **Доступность** |
|  | ЭБС «Юрайт»  <https://urait.ru> | ЭБС на платформе «Юрайт».  Учебники и учебные пособия издательства «Юрайт» и др. | Индивидуальный неограниченный доступ |
|  | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» https://biblioclub.ru/ | ЭБС на платформе «Университетская библиотека онлайн».  Учебники и учебные пособия издательств «Дашков и Ко», «Проспект», «Юнити-Дана», и др. | Индивидуальный неограниченный доступ |

1. информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем):
2. лицензионное ПО общего назначения,
3. специализированное свободно распространяемое ПО.

**3.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебный кабинет менеджмента и предпринимательства для лекций, практических занятий / семинаров, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, включающий презентационную технику (проектор, экран, компьютер, звуковоспроизводящее оборудование); рабочее место преподавателя; столы, стулья для обучающихся.

Учебная аудитория для самостоятельной работы, включающая автоматизированные рабочие места обучающихся c доступом в Интернет.

# 4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины.

**4.1. Оценивание уровня учебных достижений обучающихся**

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего и промежуточного контроля.

**Текущий контроль успеваемости** по дисциплине осуществляется в формах:

* тестирование;
* выполнение и защита практических работ: отчет по практической работе представляется в печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном отчета. Защита практической работы проходит в форме собеседования студента с преподавателем по выполненной работе и ответов на вопросы по теме практической работы.

Знания, умения и навыки обучающихся при текущем контроле определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Промежуточный контроль** по дисциплине осуществляется в форме экзамена, при этом проводится оценка компетенций, сформированных по дисциплине.

**Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:**

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

К экзамену допускаются студенты, сдавшие все «контрольные точки» (тесты, контрольные и практические работы).

Экзаменационное задание содержит два теоретических вопроса, оценка выполнения которых производится в форме собеседования студента с преподавателем.

| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| --- | --- |
| **Умения:** |  |
| * распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; * составить план действия; определить необходимые ресурсы; * владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) * определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска * определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования * организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности * грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе * применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение | экспертное наблюдение и оценивание работы на практических занятиях;  экзамен (экспертное оценивание результата устного собеседования) |
| * понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы * выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-   план; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования   * учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности * рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования |  |
| **Знания:** |  |
| * актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; * алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности * номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации * содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования * психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности * особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений * современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности * правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности * основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; * систему методов управления; * кредитные банковские продукты | устный индивидуальный опрос (текущий контроль)  защита реферата  экзамен (экспертное оценивание результата устного собеседования) |

**4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины. Организация образовательного процесса**

Дисциплина предусматривает занятия лекционного типа и практические занятия, проводимые, в том числе в компьютерном классе

В рамках общего объема часов, отведенных для изучения дисциплины, предусматривается самостоятельное изучение теоретического материала с самоконтролем, изучение теоретического материала при подготовке к защите практических работ, итоговое повторение теоретического материала при подготовке к рубежному тестированию и экзамену.

Успешное изучение курса требует посещения лекционных занятий, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, изучения основной и дополнительной литературы, лекционных материалов в виде презентаций, опорных конспектов и других дидактических материалов.

Программой предусмотрены консультации преподавателя по разделам курса (очно или онлайн) и в период экзаменационной сессии перед экзаменом.

**Фонды оценочных средств**

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Компетенции (части компетенций)** | **Критерии оценивания** | **Оценочные**  **средства текущего контроля успеваемости** | **Шкала оценивания** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Введение | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать базовые теоретические понятия дисциплины «Менеджмент». Анализировать и описать современное состояние менеджмента. | Устный опрос | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 2. | Раздел 1. Теоретические основы менеджмента | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | Объяснить понятие организации и ее компонентов. Знать принципы и методы менеджмента, исторические периоды его развития, понятие и сущность организации, ее внешние и внутренние цели, жизненный цикл организации. Факторы воздействия.. | Устный опрос, Реферат  Практические занятия | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 3. | Раздел 2. Функциональная система менеджмента | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | Использовать базовые инструменты планирования, знать и объяснять различия в организационных структурах организации и особенности их функционирования. Рассказать основные мотивационные теории и динамику эволюции мотивационных подходов. Знать теоретические основы функции контроля | Устный опрос, Реферат  Практические занятия  Тест  Кейс | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 4. | Раздел 3. Технологические функции менеджмента | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | Использовать базовые инструменты моделирования управленческих решений. Знать, объяснять и анализировать коммуникационные им управленческие процессы. | Устный опрос, Реферат  Практические занятия  Тест  Кейс | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 5. | Раздел 4. Социально-психологические аспекты менеджмента |  | Знать и анализировать делегирование полномочий, мотивацию, понимать сущность, правила и принципы делегирования. Объяснять понятие власть, лидерство, стиль руководства. Знать классификацию стилей руководства, типы руководителей и лидеров. | Устный опрос, Реферат  Практические занятия  Тест  Кейс | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 6. | Деловое общение | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать понятие делового общения, делового этикета, правила ведения переговоров, порядок подготовки выступлений. Объяснять понятие конфликта, стресса. Знать их причины и последствия, методы управления конфликтами | Устный опрос, Реферат  Практические занятия | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 7. | Раздел 6. Эффективность менеджмент | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | Уметь планировать личные цели, принимать решения, Знать приемы оптимального использования рабочего времени. | Устный опрос, Реферат |  |
| Итого: | | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК.05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 2.1 | **Форма контроля** | **Оценочные средства промежуточной аттестации** | **Шкала оценивания** |
| Экзамен | Устный экзамен – перечень вопросов | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |

**ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОПОП СПО**

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

**УСТНЫЙ ОПРОС**

Устный опрос является одним из основных методов контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Устный опрос может проводится в следующих видах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный.

**Примерные вопросы для устного опроса**

1. Что включает в себя понятие "менеджмент" и почему необходимо управление?

2. В чем особенности менеджмента как науки?

3. Какие требования к профессиональной компетенции менеджера вы считаете

наиболее важными и почему?

4. Почему наряду с высокой квалификацией менеджер должен обладать особыми

личными качествами?

5. Что общего между японской и американской моделями менеджмента?

6. В чем особенности подготовки менеджеров в Японии и США?

7. Назовите специфические черты менеджмента в России.

8. Что называется организацией?

9. Какие вы знаете виды организаций?

10. Перечислите внешние факторы воздействия на организацию.

11. Взаимосвязаны ли между собой внутренние факторы?

12. Какие типы структур вы знаете?

13. В каких случаях возможно применение матричной структуры?

14. Чем отличаются факторы прямого воздействия от факторов косвенного воздействия?

15. Что относится к факторам внутреннего воздействия?

16. В чем преимущества адаптивных структур управления?

17. Какие виды структур относятся к бюрократическим?

18. В чем состоит назначение стратегического планирования? Какова его задача на

предприятии?

19. Что представляет собой стратегия развития предприятия?

20. Каковы основные этапы стратегического планирования? В чем состоит содержание

первого этапа?

21. Как установить основную цель развития предприятия? Как ранжируются цели?

22. Что такое стратегия?

23. Каковы основные этапы стратегического управления?

24. Как связаны стратегия и структура организации?

25. Какие виды стратегий вам известны?

26. Какие стратегии вы считаете наиболее эффективными при ведении конкурентной

борьбы и почему?

27. Какие стратегии развития можно использовать на российских предприятиях?

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Критерий** |
| «5» (отлично) | 11 | 12 | обучающийся четко, грамотно и без ошибок ответил на вопрос, дал исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы. |
| «4» (хорошо) | 9 | 10 | обучающийся четко и грамотно ответил на вопрос, но допустил ошибку, которую самостоятельно исправил, дал исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы. |
| «3» (удовлетворительно) | 6 | 8 | обучающийся ответил на вопрос, но не раскрыл его, на дополнительные вопросы ответил с незначительными ошибками. |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 6 | обучающийся ответил на вопрос с ошибками или не ответил на вопрос |

**ДЕЛОВАЯ ИГРА**

**ДЕЛОВАЯ ИГРА - "Мозговой штурм"** - способ генерации новых идей

**Цели и задачи деловой игры:** Деловая игра "Мозговой штурм" - продуктивный способ выдвижения новых идей. Подчас довольно сложная проблема, не поддавшаяся решению традиционными способами, неожиданно получала оригинальное решение методом "мозгового штурма". Этот метод развивает мыслительные процессы, способность абстрагироваться от объективных условий и существующих ограничений, умение сосредоточиться на какой-либо узкой актуальной цели и т.д.

**Порядок проведения деловой игры**

1. Постановка проблемы. Обоснование задачи для поиска решения. Определение условий коллективной работы, выдача студентам правил поиска решения и поведения в процессе "мозговой атаки". Формирование нескольких рабочих групп по 3-5 человек и экспертной группы, обязанностью которой будут разработка критериев, оценка и отбор наилучших идей. Время -10 мин.

2. Разминка. Упражнения в быстром поиске ответов на поставленные вопросы. Задача этого этапа -помочь студентам максимально освободиться от воздействия психологических барьеров (неловкости, стеснительности, замкнутости, скованности и т.п.). Время -15-20 мин.

3. "Мозговая атака" поставленной проблемы. Предварительно еще раз уточняется задача, напоминаются правила поведения в ходе игры. Генерирование идей начинается по сигналу преподавателя одновременно во всех студенческих рабочих группах. К каждой группе прикрепляется эксперт из числа студентов, задача которого фиксировать на бумаге выдвигаемые идеи. Время -10-15 мин.

4. Оценка и подбор наилучших идей. Пока эксперты на основе избранных критериев отбирают идеи, рабочие группы отдыхают. Время -10-15 мин.

5. Сообщение о результатах "мозговой атаки". Обсуждение итогов работы, оценка наилучших идей, их обоснование и публичная защита. Принятие коллективного решения.

**Сценарий деловой игры**

1. Во время игры нет ни начальников, ни подчиненных, ни новичков, ни ветеранов, есть ведущий и участники; никто не может претендовать на особую роль или привилегии; преимущества не дает даже авторство блестящих идей.

2. Участник игры должен стремиться не к демонстрации своих познаний и квалификации, а к решению выдвинутой проблемы.

3. "Мозговой штурм" требует полного раскрепощения мысли и свободы для выступления; чем неожиданней и необычней идея, тем больше оснований рассчитывать на ее успех.

4. Как бы фантастична и невероятна ни была идея, выдвинутая кем-либо из участников игры, она должна быть встречена с одобрением.

5. Категорически запрещены взаимные критические замечания и промежуточные оценки - они мешают построению и формированию новых идей.

6. Следует воздерживаться от перешептываний, переглядывании, жестов, которые могут быть неверно истолкованы другими участниками игры.

7. "Мозговая атака" не терпит шаблонного мышления; полное освобождение от плена стереотипов, стандартов и традиций - важнейшее условие успешного творческого поиска.

8. Если не хотите обречь поиск на неудачу, избегайте мысли, что обсуждаемая проблема может быть решена только известными способами.

9. Не допускайте суждения, будто данная проблема вообще не разрешима. Теоретически таких положений в практике не существует.

10. Попытайтесь с самого начала убедить себя, что положительное разрешение данной проблемы имеет для вас чрезвычайно важное значение.

11. Чем больше выдвинуто предложений, тем больше вероятность появления новой и ценной идеи.

12. В ходе игры допускаются и приветствуются дополнения и усовершенствования идей, предложенных вами или другими участниками "мозговой атаки".

13. Разрешается задавать вопросы коллегам с целью уточнения и развития их идей; вопрос не должен содержать в себе оценки или вашего отношения к идее.

14. Тщательно, но корректно формулируйте свои мысли, не огорчайтесь, если вас не поймут, сделайте попытку еще раз изложить идею.

15. Не ждите одобрений или осуждений вашего предложения со стороны коллег, лучше подумайте, как его можно усовершенствовать.

16. Не обращайтесь к руководителю "мозговой атаки" за поддержкой - до окончания игры он не имеет права на публичную оценку.

17. Если проблема в целом не поддается решению, попробуйте расчленить ее на составные элементы и поразмыслите над каждым из них в отдельности.

18. Используйте способ комбинирования приемов, решений, подсчетов, оценок; попытайтесь структурировать некоторую систему из казалось бы чуждых друг другу частей.

19. Осмысливая выдвинутую для решения проблему, можно попытаться сделать все наоборот; ставить задачу, обратную данной, изменить последовательность действий, операций, расположение деталей т.д.

20. Попробуйте для решения данной проблемы использовать известные вам способы и приемы, применение которых в других ситуациях дает положительные результаты.

21. Оценка и решение поставленной задачи не обязательно могут быть найдены только в фирме, попытайтесь вспомнить интересные неожиданные разрешения сходных проблем в других деятельности.

22. Не стесняйтесь произвольно менять параметры в поставленной проблеме: уменьшать или увеличивать стоимость, сроки, размеры, расстояния и т.д. Если идея решения будет найдена, ее можно доработать до уровня установленных фирмой границ.

23. В процессе "мозговой атаки" меньше обращайте внимание на возможные последствия, думайте о том, насколько ваше предложение может быть существенным для фирмы, в которой вы работаете.

24. Помните: оптимизм и уверенность удесятеряют умственную и психическую энергию человека

25. За пять минут до начала игры попытайтесь ответить на следующие вопросы:

* заслуживает данная проблема моего внимания?
* что дает ее решение?
* кому и для чего это нужно?
* что произойдет, если ничего не менять?
* что случится, если я не выдвину ни одной идеи?

**Примерные ситуации для проведения "мозгового штурма"**

**Задание 1.** Предложите несколько идей, которые вы реализуете, если вас назначат директором службы экономической безопасности фирмы (начальником финансово-экономической службы).

**Задание 2.** Действительно ли мужчины способнее женщин в управленческой деятельности? нет, объясните, почему возникло такое мнение. (Приведите максимум примеров.)

**Задание 3.** Если нарушитель технологической дисциплины фирмы по производству продукции, ведение которого осуждается в трудовом коллективе, поднялся бы и демонстративно вышел из помещения то какие действия вы предприняли бы и к чему бы они привели?

**Задание 4.** Какие идеи вы предложили бы для того, чтобы сократить число бракованной продукции выпускаемой фирмой?

**Задание 5**. Какое применение можно найти для женской пудреницы? (Дайте максимум идей.)

Время на выполнение каждого задания - 5 мин.

**Деловые игры:**

* Вступление в должность
* Мозговой штурм
* Текучка в деятельности руководителя
* Формирование коллектива
* Я – руководитель

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Максимальное количество баллов** |
| Качество анализа вариантов, анализ необходимых компетенций |  | **20** |
| Качество защиты избранного варианта: умение излагать основные положения, аргументировано отстаивать точку зрения, воспринимать противоположные, отвечать на вопросы оппонентов |  | **20** |
| Точность соблюдения регламента |  | **10** |
| Активность команды во время групповой работы |  | **15** |
| Активность команды как оппонента при обсуждении вариантов других команд |  | **15** |
| Умение вести дискуссию |  | **20** |
| **Итого:** |  | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Номер раздела дисциплины** | **Наименование практического занятия** | **Трудоемкость, часов** |
| 1 | 1 | Формирование модели организации | 2 |
| 2 | 1 | Составление жизненного цикла организации | 2 |
| 3 | 2 | Планирование и организация работы подразделения организации | 2 |
| 4 | 2 | Формирование организационной структуры управления предприятия | 2 |
| 5 | 2 | Формирование системы контроля для предприятия | 2 |
| 6 | 3 | Упражнения по принятию управленческих решений в конкретных ситуациях | 2 |
| 7 | 4 | Мотивационная политика предприятия. | 2 |
| 8 | 4 | Разработка вопросов анкеты для определения стиля руководства на предприятии | 2 |
| 9 | 5 | Приемы делового и управленческого общения | 2 |
| 10 | 5 | Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии | 3 |
| Итого: | | | 21 |

Пример задания практического занятия

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6**

**Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений**

**Цель**: дать определение понятию «управленческое решение», рассмотреть технологию принятия управленческого решения, получить навыки по принятию управленческих решений в конкретной ситуации.

**Задание**. Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Предложите варианты управленческих решений руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

**Ситуация 1.**

Сотрудник, которого в ближайшем будущем планируется выдвинуть на руководящую должность, видит в работе начальника только преимущества, но не представляет ее реальных сложностей. Сделайте рефрейминг так, чтобы показать всю трудность и ответственность задач руководителя.

**Ситуация 2.**

Компания меняет форму организации юридического лица или повышает степень открытости для проверяющих органов. В связи с этим резко увеличиваются документооборот и отчетность. Такое положение раздражает работников компании. Сделайте рефрейминг этой ситуации, чтобы ее восприятие было позитивным.

**Ситуация 3.**

Менеджеру по продажам предстоит пройти сложное обучение – освоение специфики продукции в течение двух недель. Он несколько демотивирован тем, что мог бы за это время осуществить ряд продаж и соответственно заработать. Сделайте рефрейминг ситуации как можно большим числом способов.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8**

**Разработка вопросов анкеты для определения стиля руководства на предприятии.**

**Цель**: закрепить теоретические знания о методах и стилях управления, сформировать умения выбирать методы и стиль управления в зависимости от ситуации.

**Задание 1.** Задание выполняется индивидуально.

Распределите методы управления в группы, используя таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Административные | Экономические | Социально-психологические |
|  |  |  |
|  |  |  |

Методы управления: устав предприятия (организации), инструктаж, авторитет, заработная плата, устное поощрение, положение об отделе, должностная инструкция, лидерство, приказ, распоряжение, премия, личный пример руководителя, размещение фотографии на доске почета, поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

**Задание 2.** Задание выполняется индивидуально.

Распределите указанные ниже характеристики по стилям управления, используя таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Авторитарный | Демократический | Либеральный |
|  |  |  |
|  |  |  |

Характеристики: формальный характер взаимоотношений с подчиненными, нетерпимость к критике, основан на инициативе коллектива, основан на инициативе руководителя, самоустранение от руководящих функций, отсутствие принципиальности, главное – хорошие отношения, а не результат работы, максимальная объективность к членам коллектива, использование убеждения как метода влияния на подчиненных, приказной характер общения.

**Задание 3.** Задание выполняется индивидуально.

Какой стиль управления целесообразно использовать в следующих ситуациях:

1. Персонал отдела обладает квалификацией, соответствующей уровню решаемой задачи, не нуждается в дополнительном инструктировании.

2. Подчиненные имеют низкий уровень самоменеджмента, нуждаются в детальном инструктировании по поводу выполняемой работы.

3. Квалификация и уровень ответственности подчиненных достаточно высок, они имеют сильную мотивацию.

4. Руководитель способен в силу своей квалификации единолично находить оптимальное решение без поддержки подчиненных.

5. Подчиненные готовы безоговорочно подчиняться указаниям руководителя, играя роль простых исполнителей.

6. Вы недавно создали предприятие, ваши сотрудники еще недостаточно освоили цели, которые стоят перед предприятием, не все приняли предлагаемые правила трудового распорядка.

7. Ваше предприятие стабильно развивается, вы создали сильную команду, члены которой возглавляют структурные подразделения предприятия и которые способны принимать самостоятельно взвешенные решения.

**Задание 4**. Выполняется малой группой

Разработайте вопросы анкеты для определения стиля руководства на предприятии.

**Отчет по практической работе**

По результатам выполнения всех практических заданий обучающиеся составляют отчет. Отчет по практической работе представляется в печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном.

**Содержание отчета:**

1. Титульный лист (по образцу).
2. Цель работы.
3. Практическое задание.
4. Индивидуальное задание.
5. Выполнение.
6. Ответы на контрольные вопросы.

***Отчет по практической работе №\_\_\_\_***

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

1. Цель и задачи практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Индивидуальное задание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Технология выполнения практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Результаты выполнения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Защита отчета проходит в форме доклада обучающегося по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Основаниями для снижения количества баллов в диапазоне от **max** до **min** являются:

* небрежное выполнение,
* низкое качество графического материала (небрежное представление графиков и диаграмм),
* выполнение практического задания не в полном объеме;
* некорректные результаты выполнения задания (от 100 до 60%)*.*

Отчет не может быть принят и подлежит доработке в случае:

* несоответствие результатов работы индивидуальному практическому заданию,
* отсутствия необходимых разделов,
* отсутствия необходимого графического материала,
* некорректных результатов моделируемых объектов (менее чем на 60%).

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Критерий** |
| «5» (отлично) | 12 | 13 | выполнены все задания практической работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «4» (хорошо) | 10 | 11 | выполнены все задания практической; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «3» (удовлетворительно) | 7 | 9 | выполнены все задания практической работы с замечаниями; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 6 | обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы, не представлен отчет по выполнению практической работы или предоставлен, но не в соответствие с требованиями. |

**КЕЙС (СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ)**

Кейс (ситуационное задание) представляет собой задание, в котором обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения проблемы. Кейс выполняется обучающимися непосредственно на занятии на основе изученного ими теоретического материала. Для выполнения задания обучающиеся делятся на группы по 5-6 человек. Время на обсуждение задания кейса и выработку решения составляет 30 минут. По окончании обсуждения обучающиеся представляют аудитории разработанные решения. Время на выступление от каждой группы – 3 минуты. Кейсы используются на практических занятиях.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Номер раздела дисциплины** | **Наименование практической работы (кейс)** | **Трудоемкость, часов** |
| 1 | Раздел 2. Функциональная система менеджмента | Планирование и организация работы подразделения организации | 2 |
| 2 | Раздел 4. Технологические функции менеджмента | Упражнения по принятию управленческих решений в конкретных ситуациях | 2 |
| 3 | Раздел 4. Социально-психологические аспекты менеджмента | Мотивационная политика предприятия | 2 |
| Итого: | | | 6 |

**Примеры кейсовых заданий**

**Кейс 1. Задача 1.**

По итогам отчетного месяца бригада мебельного цеха досрочно выполнила поставленное начальником цеха задание срочного заказа. Работники бригады, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха объявил благодарность за досрочную работу, а особо отличившихся работников премировал путевкой в дом отдыха. При распределении путевок с учетом личного вклада работников в выполнение срочного задания начальник цеха использовал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ метод управления.

**Варианты ответов:**

воспитательный

административный

экономический

социально-психологический

**Кейс 1. Задача 2**

По итогам отчетного месяца бригада мебельного цеха досрочно выполнила поставленное начальником цеха задание срочного заказа. Работники бригады, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха объявил благодарность за досрочную работу, а особо отличившихся работников премировал путевкой в дом отдыха.

Величина премиального вознаграждения, уплачиваемого работнику, как инструмент экономических методов менеджмента может зависеть от …

**Варианты ответов:**

межличностных отношений в коллективе

занимаемой им должности

объема произведенной им продукции

условий выполнения трудового договора

**Кейс 1. Задача 3**

По итогам отчетного месяца бригада мебельного цеха досрочно выполнила поставленное начальником цеха задание срочного заказа. Работники бригады, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха объявил благодарность за досрочную работу, а особо отличившихся работников премировал путевкой в дом отдыха. Начальник цеха использовал методы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стимулирования труда работников.

**Варианты ответов:**

материального

морального

денежного

финансового

**Кейс 2. Задача 1**

В декабре отчетного года в соответствии с планом работники кондитерского цеха должны были произвести продукции на 1100 тыс. руб. В результате дополнительных заказов объем работ увеличился на 10%. Начальник цеха четко и директивно поставил обязательное условие, при котором работники бригады получают премию в размере 15% от стоимости заказа за выполнение его в срок. Работники цеха, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Разработка планов работы цеха на текущий месяц относится к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методам управления.

**Варианты ответов:**

распорядительным

административным

организационным

экономическим

**Кейс 2. Задача 2**

В декабре отчетного года в соответствии с планом работники кондитерского цеха должны были произвести продукции на 1100 тыс. руб. В результате дополнительных заказов объем работ увеличился на 10%. Начальник цеха четко и директивно поставил обязательное условие, при котором работники бригады получают премию в размере 15% от стоимости заказа за выполнение его в срок. Работники цеха, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Стиль управления, который использовал начальник цеха при объявлении условий производства продукции, характеризуется как …

**Варианты ответов:**

тоталитарный

демократический

либеральный

авторитарный

**Кейс 2. Задача 3**

В декабре отчетного года в соответствии с планом работники кондитерского цеха должны были произвести продукции на 1100 тыс. руб. В результате дополнительных заказов объем работ увеличился на 10%. Начальник цеха четко и директивно поставил обязательное условие, при котором работники бригады получают премию в размере 15% от стоимости заказа за выполнение его в срок. Работники цеха, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха при объявлении условий производства продукции использовал власть, основанную на вознаграждении и состоящую в возможности …

**Варианты ответов:**

удовлетворить насущные потребности

показать личный пример

получить удовлетворение от результата работы

подчинить работников

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Правильность ответа |  | **50** | **80** |
| Грамотность оформления |  | **10** | **20** |
| **Итого:** |  | **60** | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**РЕФЕРАТ**

Реферат представляет собой самостоятельную работу обучающихся по изучению и анализу источников по выбранной теме. Защита реферата проводится в виде устного доклада студента с ответами на вопросы преподавателя по теме реферата на лекционных занятиях.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Распределение полномочий: централизация и децентрализация управления
2. Демократизация управления и управление с помощью команд и групп
3. Методы принятия решения в сфере туризма и гостиничного сервиса
4. Процесс принятия и реализации управленческих решений в менеджменте
5. Коммуникационная политика организации. Формирование коммуникационных целей
6. Манипулирование позитивной информацией
7. Фредерик Тейлор – основатель школы научного менеджмента
8. Анри Файоль и его вклад в развитие административной школы менеджмента
9. Школа человеческих отношений и ее представители
10. Представители современных направлений в менеджменте
11. Японская модель менеджмента.
12. Американская модель менеджмента.
13. Основные этапы развития функции планирования
14. Принципы планирования
15. Цель как важнейший элемент планирования
16. Стратегическое планирование, история его возникновения
17. Современные типы организационных структур
18. Организационные структуры будущего
19. Поведенческие аспекты контроля»
20. Оперативный и стратегический контролинг
21. Коммуникационные процессы в современном обществе
22. Роль информации в деятельности современной организации
23. Типы коммуникаций в организации
24. Коммуникационные процессы
25. Генри Форд – пример авторитарного лидера.
26. Роль неформального лидера в управлении организацией
27. Современный подход к управлению организацией на условиях партнерских отношений
28. Стили управления организацией

**Требования к содержанию и структуре реферата:**

1. Объем реферата не менее 15 стр.

2. Использование не менее 5 отечественных и не менее 3 иностранных источников

3. Используемые в реферате источники должны быть опубликованы не позднее 2012г.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы |  | 4.16 |
| 1. соответствие целям и задачам дисциплины |  | 4.16 |
| 1. постановка проблемы, корректное изложение смысла основных научных идей, их теоретическое обоснование и объяснение |  | 50 |
| 1. логичность и последовательность в изложении материала |  | 4.16 |
| 1. способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами, справочной и энциклопедической литературой |  | 4.16 |
| 1. объем исследованной литературы и других источников информации |  | 4.16 |
| 1. владение иностранными языками, использование иностранных источников |  | 4.16 |
| 1. способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса |  | 4.16 |
| 1. умение извлекать информацию, соответствующую поставленной цели, и перераспределять информацию |  | 4.16 |
| 1. навыки планирования и управления временем при выполнении работы |  | 4.16 |
| 1. обоснованность выводов |  | 4.16 |
| 1. правильность оформления (соответствие стандарту, структурная упорядоченность, ссылки, цитаты, таблицы и т.д.) |  | 4.16 |
| 1. соблюдение объема, шрифтов, интервалов (соответствие оформления правилам компьютерного набора текста) |  | 4.16 |
| **ИТОГО**: |  | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**ТЕСТ**

Тестирование проводится во время аудиторных занятий. На выполнение отводится 0,5 академического часа. Работы выполняются индивидуально, в письменной форме. Обучающимся выдаются бланки с вопросами теста и вариантами ответов, а также бланк для ответов. На бланке для ответов необходимо указать ФИО обучающегося, номер группы, отметить выбранный вариант ответа.

**Перечень разделов, по которым проводится тестирование, приведен в таблице:**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** |
| 1 | Раздел 2. Функциональная система менеджмента |
| 2 | Раздел 3. Технологические функции менеджмента |
| 3 | Раздел. 4 Социально-психологические аспекты менеджмента |

**Примеры тестовых заданий**

**Тест 1**

1. Какой вид власти будет наиболее приемлем в исследовательской группе из высококвалифицированных специалистов?

1) традиции

2) харизмы

3) через страх

4) эксперта

2. Каково оптимальное число подчиненных?

1) чем больше подчиненных, тем легче работать

2) 15-30 человек

3) 7-10 человек

4) 3-5 человек

3. Какими основными чертами должен обладать такой архетип управляющего как «лидер»?

1) способность определить место сбоя и принять корректирующие меры

2) умение решать личностные конфликты, которые возникают при волевых решениях

3) быть общительным

4) умение общаться с людьми, способность распознавать потенциал каждого человека и заинтересовывать его в полном использовании этого потенциала

4. Какой смысл вкладывается в слово «риск» при принятии решений?

1) степень значимости проблемы для общей деятельности фирмы

2) степень влияния неправильно решенной проблемы на служебное положение руководителя

3) уровень неопределенности, с которой можно прогнозировать результат

4) уровень превышения своих полномочий

5. Для каких целей в процессе принятия решений используется «мозговая атака»?

1) интенсификация мыслительного процесса

2) анализ нестандартных решений

3) выявление альтернатив

4) вовлечение всех участников в процесс принятия решений

6. Кто такой лидер?

1) Лицо, обладающее формальным статусом

2) Лицо, обладающее неформальным статусом и авторитетом

3) Лицо, обладающее авторитетом

4) Лицо, обладающее формальным статусом и авторитетом

7. Что не входит в структурные методы решения конфликта?

1) Разъяснение требований к работе

2) Структура системы вознаграждений

3) Общеорганизационные комплексные цели

4) Совместные праздники

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Количество правильных ответов на вопросы теста при общем количестве правильных ответов 4 и более |  | **4** | **7** |
| **Итого:** |  | **4** | **7** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 7 | отлично |
| 5-6 | хорошо |
| 4 | удовлетворительно |
| менее 4 | неудовлетворительно |

**Тест 2**

1.Менеджмент это:

1) совокупность методов, способов по распределению ресурсов организации и

их управлению

2) научная дисциплина изучающая способы разработки и совершенствования процедур управления

3) особый вид профессиональной деятельности, направленный на достижение организацией максимальной эффективности и поставленных целей

2. Объектом управления является:

1) Функция управления

2) Управляемая система

3) Совместная деятельность людей

4) Проблема, которую надо решить

5) Ситуация

3. Преимуществом централизованного управления является:

1) уменьшение документации, досье;

2) оперативное принятие решений, особенно на рабочем месте;

3) уменьшение бюрократизма;

4) лучший контроль над деятельностью предприятий.

4. Понятия «менеджмент» и «управление» соотносятся между собой следующим образом:

1) Эти понятия тождественны, ибо в переводе на русский язык менеджмент означает управлении

2) Менеджмент является лишь разновидностью управления, имея с ним общие черты и видовые отличия

3) Понятие менеджмент включает лишь те процессы, которые связаны с деятельностью человека

4) Менеджмент - это всего лишь искусство управления, т.е. одна из его характеристик

5) Понятие менеджмента отражает ведущую роль экономических интересов в управлении и всех процессов их проявления в рыночной экономике

5. Подход, основанный на комплексном рассмотрении управления, называется:

1)- процессным;

2)- ситуационным;

3)- подходом с точки зрения научного менеджмента;

4)- системным.

6. Отметьте принцип менеджмента сформулированный А. Файолем:

1) делегирование

2) подчинение личных интересов общим

3) проявление власти эксперта

4) личная культура руководителя

7. Главная цель менеджмента это:

1) исключение рисков;

2) повышение прибыльности;

3) повышение результативности и эффективности работы фирмы;

4) снижение издержек.

8. Соотношение вознаграждения и усилий положено в основу теории:

1) МакКлеланда

2) Мослоу

3) ожиданий

4) справедливости

9. Основоположник классической (административной) школы:

1) Э. Мэйо

2) А.Файоль

3) МакКлеланда

4) Тейлор

10. Потребность власти выделена в теории:

1) МакКлеланда

2) Мослоу

3) Герцберга

4) ожиданий

11. Какой из вариантов критериев Вы сочтете предпочтительней для выделения и обособления функций менеджмента?

1) Личность должностного лица или кандидата, опыт работы, штатное расписание, характер образования

2) Специфика деятельности, условия деятельности, решаемые задачи, лояльность в исполнении заданий.

3) Объем работы, компетентность, острота функциональных проблем, должностная карьера.

Потребность решения функциональных проблем, возможность обособления функции, объем работы, специфика функции.

4) Роль функции в достижении цели, наличие полномочия для реализации функции, информационные возможности, компетентность персонала.

12. Что является главным критерием выделения экономических, организационных и социально-психологических методов менеджмента?

1) Особенности средств воздействия, отражающих движущие силы деятельности человека

2) Специфические черты отношений между людьми

3) Реалии рыночной экономики

4) Степень достижения целей организации

5) Состав средств воздействия в механизме менеджмента

13. Группа людей, деятельность которых координируется для достижения общей цели, процесс создания некоторой структуры или системы – это

1) объединение

2) устройство

3) организация

4) формирование

14. Экстраполяция, моделирование и экспертные оценки относятся к методам

1) контроля;

2) планирования;

3) организации.

15. Главная особенность деятельности коммерческой организации заключается в:

1) Стремление к получению прибыли и улучшению собственного благосостояния

2) Жизненной активности как черте натуры и результате воспитания

3) Стремление к власти над людьми

4) Образе жизни, стимулируемом условиями рыночной экономики

5) Экономическом творчестве и риске

16. Главным фактором профессионализма менеджера является:

1) Богатый опыт управленческой деятельности

2) Профессиональное образование в области менеджмента

3) Искусство, обогащенное опытом управления

4) Знание технологии управляемых процессов.

17. Инфраструктуру менеджмента характеризует:

1) Экономическое пространство деятельности организации

2) Менталитет, определяющий характер общественных отношений

3) Общее состояние науки и практики управления

4) Социально-экономическая среда функционирования организации

5) Состояние экономики

18. Что является главным отличительным признаком внутренней и внешней среды организации?

1) Цели функционирования внутренней и внешней среды организации

2) Управляемость процессов внешней и внутренней среды организации

3) Способы воздействия на процессы внутренней и внешней среды организации

4) Состав и характер проблем по различным сферам управления

5) Роль и проявление человеческого фактора в управлении процессами внутренней и внешней среды организации

19. Что означает делегирование полномочий?

1) Снижение степени централизации управления

2) Изменение распределения полномочий в системе управления

3) Корректирование соотношений функций полномочий управления

4) Приведение в соответствие полномочий и ответственности за их реализацию

5) Усиление человеческого фактора управления

20. Какие функции менеджмента являются основными?

1) Анализ, планирование, учет и контроль

2) Поиск информации, передача информации, обработка информации, принятие решения

3) Определение проблемы, постановка цели, обработка информации, разработка решения

4) Регламентирование, нормирование, распоряжение, контроль, организация обратной связи

5) Планирование, организация, регламентирование, координация, мотивирование, контроль

21.Что представляют собой полномочия?

1) Должностной статус руководителя

2) Авторитет менеджера в среде его коллег

3) Право на принятие управленческих решений

4) Право воздействовать на деятельность людей

5) Наличие знания и опыта для осуществления управления

22. Что лежит в основе разделения полномочий в системе менеджмента?

1) Масштаб управления

2) Уровень в иерархии системы менеджмента

3) Авторитет менеджера

4) Потребность в принятии решений определённого класса

5) Компетентность должностного лица

23. Что представляет собой система менеджмента в организации?

1) Систему менеджмента характеризует субъектно - объектное строение организации.

2) Система менеджмента представляет собой совокупность отношений управления в организации.

3) Лица и должности, имеющие полномочия на принятие управленческих решений, отражают ту часть организации, которая является системой менеджмента.

4) Система менеджмента - это комплекс полномочий и функций менеджмента

5) Штатное расписание управленческих должностей

24. Подчиненные высказали неудовлетворенность системой оплаты труда. Каковы наиболее эффективные действия менеджера в этой ситуации?

1) Повысить всем зарплату насколько это возможно

2) Повысит зарплату тем, кто наиболее активно этого требует

3) Предложить уволиться тем, кто недоволен

4) Создать группу для разработки новой системы оплаты труда

5) Пригласить консультантов для анализа конфликта

25. Какой фактор главным образом определяет эффективность мотивации?

1) Учет потребностей человека

2) Ценность вознаграждения

3) Взаимосвязь результата с величиной вознаграждения

4) Оценка результатов выполнения работы

5) Учет величины затраченных усилий на выполнение работы

26. Что представляет собой ответственность, и какие черты ей присущи?

1) Это обязательство по реализации закрепленных за должностным лицом функций

2) Это мера порицания за не выполненную или плохо выполненную работу

3) Это право определять наказание за нарушение дисциплины

4) Это должностное положение, организационный статус деятельности

5) Это организационные ограничения функциональной деятельности должностного лица

27. Как определить понятие « интересы человека»?

1) Интересы - это действующие потребности человека

2) Интересы - это стремление к достижению определенных результатов деятельности

3) Интересы - это ценности, определяющие приоритеты в деятельности человека

4) Интересы - это предрасположенность к эффективному выполнению какой-либо работы

5) Интересы - это технология эффективного управления

28. Какая из предложенных характеристик должна присутствовать в формулировке миссии организации?

1) Отраслевая принадлежность организации и задачи ее развития

2) Получение прибыли в результате деятельности организации

3) Назначение организации и ее роль в обществе

4) Ассортимент и качество выпускаемой продукции

5) Политика по отношению к персоналу

29. Содержание коммуникационного процесса в организации:

1) побуждение

2) стратегическое управление

3) обмен информацией

4) делегирование

30. Что характерно для запрограммированных решений?

1) алгоритм

2) новизна

3) “закон результата”

4) этапы управленческого решения

31. К чему относится выработка цели менеджмента, прогнозирование и перспективное планирование?

1) стратегическое управление

2) обмен информацией

3) делегирование

4) разделение управления на уровни

32. Основное содержание цели в системе менеджмента:

1) причина существования организации

2) потребности

3) конкретные конечные состояния или желаемый результат

4) стратегия

33. Иерархия потребностей Мослоу:

1) содержательная теория мотивации

2) процессуальная теория мотивации

3) концепция мотивации

4) модель-мотивации

34. Эффективно организованный контроль прежде всего предусматривает

1) массовость

2) объективность

3) Информативность

4) вариантность

35. Организационные структуры, ориентированные на продукт, потребителя или регионы, называются

1) матричными

2) дивизиональными

3) функциональными

4) бригадными

36. Процесс стратегического планирования состоит из:

1) выбора стратегии роста, составления плана развития хозяйственного портфеля предприятия;

2) выявления приоритетных проблем, определения целей, задач, стратегий роста;

3) выбора целей, задач, стратегий роста.

37. Каковы функции миссии предприятия:

1) внешняя;

2) внутренняя;

3) долгосрочная;

4) оперативная.

38. Перечислите требования к формулируемым целям:

1) достижимость;

2) измеримость;

3) красивая формулировка;

4) охват всех направлений деятельности.

39. К стратегическим относят цели:

1) увеличение доли рынка до 10% к 20014 г;

2) повышение имиджа фирмы;

3) повышение цены акции;

4) более быстрый рост денежных поступлений.

40. . Какие виды полномочий в менеджменте Вы знаете (более 1-го варианта ответа)

1) линейные

2) аппаратные

3) властные

4) экспертные

41. Способом осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующихся на власти, дисциплине и взысканиях, являются методы управления.

1) административные

2) экономические

3) социальные

4) психологические

42. Несогласованность производственных требований с личными потребностями

или ценностями может привести к конфликту.

1) внутриличностному

2) межгрупповому

3) межличностному

4) коллективному

43. Принцип гибкости при разработке планов организации подразумевает …

1) обеспечение возможности изменять планы в зависимости от внешних обстоятельств

2) обязательное согласование составленного плана с вышестоящим руководством

3) согласованность планов отдельных подразделений с планами всей организации

4) учет мнения работников, непосредственно реализующих составленные планы

44. Суть ситуационного подхода к управлению заключается в …

1) возможности использования различных методов управления в соответствии с конкретной ситуацией

2) рассмотрении управления как процесса, состоящего из серии непрерывных взаимосвязанных действий

3) рассмотрении управления как непрерывной серии взаимосвязанных управленческих действий.

4) переходе от качественных оценок к количественным при помощи математических, статистических методов, инженерных расчетов, экспертных оценок

45. Принцип Эйзенхауера, устанавливающий приоритеты по критериям срочности и важности дела, используется руководителем в ситуации, когда необходимо …

1) быстро принять решение относительно того, какой задаче отдать предпочтение

2) подобрать сотрудника на руководящую должность

3) обеспечить расстановку рабочих на места, где они смогут принести наибольшую пользу

4) провести обучение сотрудников

46. Стресс – это процесс, нарастание которого снижает работоспособность личности. Первая фаза возникновения стресса характеризуется …

1) мобилизацией резервных сил организма, быстрым и качественным выполнением работы

2) снижением концентрации внимания, допущением ошибок в работе

3) состоянием вялости, апатии, безразличности

4) неспособностью личности справится с предъявляемыми к ней требованиями

47. Ваш собеседник относится к абстрактному типу «важная птица»: он абсолютно не выносит критики – ни прямой, ни косвенной, чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных. Во время общения с таким собеседником рекомендуется …

1) не показывать свое раздражение по поводу манеры поведения такого собеседника

2) следует время от времени просить высказываться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно

3) следует задавать ему вопросы информативного характера, постепенно вовлекая его в беседу

4) в случае, если он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить, применяя резюмирующие высказывания

48. К достоинствам организационной структуры линейного типа можно отнести …

1) единство и четкость распорядительства, согласованность действий исполнителей

2) длительную процедуру принятия решения

3) возможность быстро реагировать и адаптироваться к изменяющимся внутренним и внешним условиям организации

4) рациональное использование кадров за счет специализации различных видов трудовой деятельности

49 Возможность влиять на поведение других называется …

1) властью

2) компетенцией

3) лидерством

4) способностью

50. В результате проведенного опроса сотрудников планового отдела организации деловые качества начальника отдела были охарактеризованы следующим образом: требователен, сочетает инициативный и творческий подход к выполняемой работе с сознательным соблюдением дисциплины, проявляет стремление делегировать полномочия и разделить ответственность. Такой стиль руководства можно охарактеризовать как …

1) демократичный

2) либеральный

3) авторитарный

4) попустительский.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Количество правильных ответов на вопросы теста при общем количестве правильных ответов не менее, чем на 30 баллов и более |  | **30** | **50** |
| **Итого:** |  | **30** | **50** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 46-50 | отлично |
| 40-45 | хорошо |
| 30-39 | удовлетворительно |
| менее 30 | неудовлетворительно |

УСТНЫЙ ЭКЗАМЕН

Экзамен проводится в устной форме.

В билет включается по два вопроса из пройденных тем примерного перечня вопросов.

Ответ должен содержать определения понятий, входящих в вопрос и примеры применения в конкретных ситуациях.

Для получения оценки «хорошо» или «отлично» необходимо дать содержательный и исчерпывающий ответ, привести примеры применения понятий к решению конкретных задач.

Процедура проведения экзамена в устной форме описана в разделе 4 настоящего документа.

**Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену:**

1. Понятие, цели и задачи менеджмента. Роль менеджмента в деятельности организации.

2. Эволюция менеджмента. Школы менеджмента. Научные теории и подходы.

3. Планирование: понятие и значение. Роль планирования в организациях гостиничного типа.

4. Этапы и виды, формы планирования. Виды планов: тактическое, стратегическое, оперативное, бизнес-планирование. Основные стадии планирования.

5. Стратегическое планирование. Процесс стратегического планирования

в организациях гостиничного сервиса.

6. Сущность и виды мотивации. Функция мотивации: понятие, назначение. Групповая и индивидуальная мотивации. Факторы мотивации.

7. Процессуальные теории мотивации. Теория ожидания и справедливости, модель Портера-Лоулера.

8. Содержательные теории мотивации. Иерархия потребностей по А. Маслоу, Теория потребностей Мак Клеланда, Двухфакторная теория Ф. Герцберга.

9. Контроль, его понятие и виды. Сущность и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный, внутренний и внешний контроль.

10. Этапы контроля в организациях гостиничного сервиса. Выработка стандартов и критериев.

11. Итоговая документация по контролю в гостиничных и туристских комплексах. Первичная и отчетная документация по контролю.

12. Понятие организации, ее признаки, назначение, общие характеристики, уровни управления. Жизненный цикл организации.

13. Формальные и неформальные организации. Сочетание формального и неформального управления.

14. Внешняя среда организации, многообразие факторов внешнего окружения.

15. Характеристика и показатели внутренней среды организации.

16. Организационные структуры управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.

17. Типы и формы структур управления.

18. Особенности организационных структур управления в сфере гостиничного сервиса.

19. Методы управления.

20. Делегирование полномочий и ответственность. Правила и принципы делегирования.

21. Понятие и виды управленческих решений. Основные требования к ним.

22. Этапы принятия управленческих решений

23. Методы принятия управленческих решений.

24. Коммуникации в управлении и их роль в обеспечении эффективности управления.

25. Информация, классификация информации.

26. Применение информационных технологий в профессиональной деятельности.

27. Понятие, место и роль менеджера в системе управления.

28. Самоменеджмент и его значение в работе руководителя.

29. Понятие и формы делового общения

30. Корпоративная культура и ее особенности в сфере гостеприимства.

31. Конфликты. Понятие, источники, причины.

32. Способы решения конфликтных ситуаций.

33. Стрессы, причины возникновения, реакция на них.

34. Лидерство и власть в управлении.

35. Стили руководства.

36. Кадровая политика на предприятиях гостиничного сервиса.

37. Цели, значение и задачи кадровых служб гостиничного хозяйства.

38. Планирование персонала на предприятии гостиничного сервиса.

39. Методы отбора и набора персонала для гостиничного предприятия.

40. Критерии отбора работников в сфере гостиничного сервиса.

41. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности. Адаптация на рабочем месте.

42. Развитие персонала в организации.

43. Профессиональное обучение и повышение квалификации работников гостиничного сервиса.

44. Технология формирования кадрового резерва организации. Подходы к созданию кадрового резерва. Типы кадрового резерва.

45. Технологии планирования карьеры сотрудников гостиничного сервиса.

46. Понятие и значение оценки персонала в кадровом менеджменте.

47. Аттестация (оценка) персонала предприятий гостиничного бизнеса.

48. Виды оценки человеческого капитала.

49. Перемещения (ротация) персонала. Понятие и основные правила перемещения персонала.

50. Традиционные и современные способы подготовки кадрового резерва (коучинг).

Экзаменационное задание содержит два теоретических вопроса.

**Пример экзаменационного билета**

**Экзаменационный билет № 1**

**Вопрос 1.** Планирование: понятие и значение. Роль планирования в организациях гостиничного типа.

**Вопрос 2.** Стили руководства

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Уровень усвоения теоретического материала, предусмотренного программой |  | 5 | 7 |
| Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой |  | 1 | 2 |
| Уровень знакомства с дополнительной литературой |  | 0,5 | 1 |
| Уровень раскрытия причинно-следственных связей |  | 2 | 3 |
| Уровень раскрытия междисциплинарных связей |  | 0,5 | 1 |
| Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция) |  | 1 | 2 |
| Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса |  | 1 | 2 |
| Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность |  | 1 | 2 |
| **Итого баллов:** |  | **12** | **20** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| «5» (отлично) | 18 | 20 |
| «4» (хорошо) | 15 | 17 |
| «3» (удовлетворительно) | 12 | 14 |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 11 |

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации в форме **экзамена** определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи, а также если обучающийся после начала экзамена отказался его сдавать или нарушил правила сдачи экзамена (списывал, подсказывал и т.д.).

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Во время проведения лекционных занятий учитывается посещаемость обучающихся, оценивается их познавательная активность на занятии.

Темы рефератов распределяются между обучающимися или группой обучающихся на первом занятии, готовые рефераты представляются в соответствующие сроки.

Устный опрос проводится на практических занятиях и затрагивает как тематику предшествующих занятий, так и лекционный материал.

В случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

Практические задания (контрольные работы) являются важной частью промежуточной аттестации по дисциплине.

В случае невыполнения реферата, контрольных и практических заданий в установленные сроки обучающемуся необходимо погасить задолженность по невыполненным заданиям до проведения экзамена. График погашения задолженности устанавливается преподавателем в индивидуальном порядке с учетом причин невыполнения.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде экзамена, что позволяет оценить достижение результатов обучения по дисциплине.

Во время сдачи промежуточной аттестации в устной форме в аудитории может находиться одновременно не более 10 человек.