

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
Калужский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора по УР
_____ Полевой А.В.
«27» июня 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13. МЕНЕДЖМЕНТ

для специальности

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Квалификация – **техник**
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Калуга
2022

Рассмотрено на заседании ЦК
специальных дисциплин специальности 23.02.01
Организация перевозок и управление на
транспорте (по видам)
протокол № 11 от «27» июня 2022 г.
Председатель _____/Рундель О.А./

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОП.13. Менеджмент.

Разработчик ФОС:

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Рецензенты:

Столярова С.В., преподаватель Калужского филиала ПГУПС
Мурашкин Д.Ю., ревизор движения отдела безопасности и охраны труда Московско-Смоленского центра организации работы железнодорожных станций – структурного подразделения Московской дирекции управления движением – структурного подразделения Центральной дирекции управления движением – филиала ОАО «РЖД»

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ | 4 |
| 2 | РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ | 6 |
| 3 | ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 10 |
| 3.1 | ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ | 10 |
| 3.2 | ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ | 12 |
| 4 | ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ 1..... | 55 |

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОП.13. Менеджмент обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции:

| Объекты контроля и оценки | Объекты контроля и оценки |
|----------------------------------|--|
| У1 | применять современные информационные технологии управления перевозками в перевозочном процессе; |
| У2 | планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями; |
| З1 | принципы, функции, методы менеджмента; |
| З2 | основы организации работы коллектива; |
| З3 | принципы делового общения в коллективе; |
| З4 | информационные технологии в сфере управления производством на железнодорожном транспорте; |
| З5 | особенности менеджмента в области профессиональной деятельности. |
| 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. 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. | Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками. |
| ПК 1.2. | Организовывать работу персонала по обеспечению безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях стандартных и аварийных ситуаций. |
| ПК 1.3. | Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса. |
| ПК 2.1. | Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса. |
| ПК 2.2. | Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов. |
| ПК 2.3. | Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса. |

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

| Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции | Показатели оценки результата | Форма контроля и оценивания |
|---|---|---|
| Умения: | | |
| У1. применять современные информационные технологии управления перевозками в перевозочном процессе; | умело и правильно применять современные информационные технологии управления перевозками в перевозочном процессе; | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i> |
| У2. планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями; | - грамотно и своевременно планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями; | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i> |
| Знания: | | |
| З1. принципы, функции, методы менеджмента; | знание принципов, функций, методов менеджмента; | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i> |
| З2. основы организации работы коллектива; | знание основ организации работы коллектива; | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i> |
| З3. принципы делового общения в коллективе; | знание принципов делового общения в коллективе | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i> |
| З4. информационные технологии в сфере управления производством на железнодорожном транспорте; | знание информационных технологий в сфере управления производством на железнодорожном транспорте | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> - <i>дифференцированный зачет.</i> |
| З5. особенности менеджмента в области профессиональной | знание особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности. | - <i>выборочный устный опрос;</i> - <i>самостоятельная работа;</i> - <i>практическое занятие;</i> |

| | | |
|---|---|---|
| деятельности. | | - дифференцированный зачет. |
| Общие компетенции: | | |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | изложение сущности перспективных технических новшеств | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | проявление ответственности за работу команды, подчиненных, результат выполнения заданий | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 8. Самостоятельно определять | планирование обучающимся повышения личностного и | - выборочный устный опрос; |

| | | |
|--|--|---|
| задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | квалификационного уровня | - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | проявление интереса к инновациям в профессиональной области | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| Профессиональные компетенции | | |
| ПК 1.1. Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками. | определение технологических норм времени на выполнение маневровых операций в соответствии с техническим оснащением станции и характером работы; использование данных анализа результатов работы организации перевозочным процессом для решения эксплуатационных задач; обработка и передача информации о перевозочном процессе; работа с базой данных, | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ПК 1.2. Организовывать работу персонала по обеспечению безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях стандартных и аварийных ситуаций. | соблюдение регламента взаимодействий в соответствии с инструкцией в целях обеспечения безопасности движения; выполнение анализа случаев нарушения безопасности движения на транспорте; | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ПК 1.3. Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса. | ведение технической документации в соответствии с нормативными документами; использование документов, регламентирующих безопасность движения на транспорте | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса. | результативность информационного поиска; определение количественных и качественных показателей работы железнодорожного транспорта; выполнение построения графика движения поездов; | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |
| ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи | применение действующих положений по организации грузовых и пассажирских перевозок; применение требований | - выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>посредством применения нормативно-правовых документов.</p> | <p>безопасности при построении графика движения поездов</p> | <p><i>зачет.</i></p> |
| <p>ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.</p> | <p>умение пользоваться планом формирования грузовых поездов; выполнение анализа эксплуатационной работы; демонстрация знаний по методам диспетчерского регулирования движением поездов</p> | <p><i>- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.</i></p> |

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОГС СПО по дисциплине ОП.13. Менеджмент, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

| Элементы учебной дисциплины | Формы и методы контроля | | | |
|--|--|---|---------------------------------|--|
| | Текущий контроль | | Промежуточная аттестация | |
| | Форма контроля | Проверяемые У, З, ОК, ПК | Форма контроля | Проверяемые У, З, ОК, ПК |
| Тема 1.1. <i>Виды организаций различных организационно-правовых форм</i> | Практическое занятие №1. Влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятия (организации). | 31, 32, 34, 35, ОК 1-3, 8 | <i>дифференцированный зачет</i> | У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, ОК 1-9, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. |
| Тема 1.2. <i>Принципы, функции и методы управления</i> | Проверка домашнего задания. Практическое занятие № 2. Разработка организационной структуры предприятия (организация). | У2, 31, 32, 35, ОК 1-3, 5, 6, 8, ПК 2.1., ПК 2.3. | | |
| Тема 2.1. <i>Современный руководитель, его роль в организации. Стили руководства</i> | Выборочный устный опрос по темам 1.1. и 1.2. Практические занятия 3. Проработка способов создания благоприятного имиджа руководителя на железнодорожном транспорте 4. Определение стиля руководства | У2, 31, 32, 35, ОК 1-3, 8, ПК 2.1., ПК 2.3. | | |
| Тема 2.2. <i>Содержание и</i> | Практическое занятие № 5 | У2, 31-5, ОК 1, 2, 3, | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <i>рациональная организация труда руководителя</i> | Выбор оптимального управленческого решения в конкретных условиях деятельности инфраструктуры железнодорожного транспорта | 6, 7, ПК 1.2. | | |
| <i>Тема 2.3. Информационно-техническое обеспечение процесса управления</i> | Проверка домашнего задания (защита выборочных сообщений на занятии). | 31, 32, 35, ОК 1, 2, 3, 4, 5. | | |
| <i>Тема 2.4. Управление персоналом. Подбор и расстановка кадров. Аттестация работников.</i> | Практическое занятие №6. Составление резюме. Работа с материалами по аттестации персонала. Проверка домашнего задания (защита выборочных сообщений на занятии). | У1, 31, 35, ОК 1, 2, 3, 4, 5, ПК 1.1. | | |
| <i>Тема 2.5. Подчиненные, их обязанности, права и ответственность</i> | Выборочный устный опрос по темам 2.1.-2.4. Практическое занятие №7. Составление должностной инструкции дежурного по станции. | У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, ОК 1, 2, 3, 8, ПК 1.3., 2.2. | | |
| <i>Тема 3.2. Основные типы темпераментов личности</i> | Проверка домашнего задания (работа в парах) | ОК 2, 5, 6. | | |
| <i>Тема 3.4. Конфликты, способы их разрешения. Стадии развития конфликтов</i> | Проверка домашнего задания (защита выборочных сообщений на занятии). Практическое занятие №8. Решение проблем конфликтной ситуации | 33, ОК 1, 2, 3. | | |
| <i>Тема 3.5. Этика делового общения. Организационная культура</i> | Проверка домашнего задания (защита выборочных сообщений на занятии). | 33, ОК 2, 3. | | |

3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

ВЫБОРОЧНЫЙ УСТНЫЙ ОПРОС ПО ТЕМАМ 1.1.-1.2.

1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение опроса отводится 15 минут.

2. Вопросы

1. Понятие и общие характеристики организации.
2. Уровни руководителей.
3. Виды организаций (перечислить).
4. Внутренняя среда (понятие, перечислить, что к ней относится).
5. Внешняя среда (понятие, факторы воздействия).
6. Методы анализа внешней среды.
7. Понятие организационной структуры.
8. Линейно-функциональная организационная структура, ее плюсы и минусы.

ВЫБОРОЧНЫЙ УСТНЫЙ ОПРОС ПО ТЕМАМ 2.1.-2.4.

1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение опроса отводится 15 минут.

2. Вопросы

1. Понятие менеджера в современном мире.
2. Понятие и отличительные особенности лидера.
3. «Одномерная модель» лидерства.
4. Теория «Х» и «У» Д. МакГрегора.
5. «Многомерная модель» - теория «Управленческой решетки».
6. Методы отбора персонала.
7. Понятие аттестации и деловой оценки персонала.
8. Виды деловой карьеры.

3. Критерии оценки устных ответов

Оценка «5» «отлично» - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «4» «хорошо» - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «3» «удовлетворительно» - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Описание

Внеаудиторная самостоятельная работа по данному разделу включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к лабораторно-практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 40 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующая литература: *основная и дополнительная учебная литература.*

2. Задания для самостоятельной работы по теме 1.1.

Примерная тематика для подготовки сообщений, докладов:

1. Личные качества современного менеджера.
2. 14 унифицированных принципов управления.
3. История возникновения и развития менеджмента.
5. Хоторнские эксперименты Э.Мэйо.

Задания для самостоятельной работы по теме 2.2.

Примерная тематика для подготовки сообщений, докладов:

1. Роль и место менеджера на предприятии железнодорожного транспорта.
2. Управленческая ответственность – порядок формирования и распределения.
3. Тайм-менеджмент и его роль в успешной деятельности предприятия/организации.
4. Управленческие решения по степени инновационности.

Задания для самостоятельной работы по теме 2.3.

Примерная тематика для подготовки сообщений, докладов:

1. Самомаркетинг на рынке труда: понятие, цель, основные методы.
2. Информационная поддержка управленческих решений.
3. Компоненты саморекламы менеджера на рынке труда.
4. Информационные технологии, коммуникация, телекоммуникация и связь транспортной отрасли (на выбор).

Задания для самостоятельной работы по теме 2.4.

Примерная тематика для подготовки сообщений, докладов:

1. Анкета, резюме, сопроводительное письмо.
2. Деловая культура: типы реализации в организации.
3. Тестирование при приеме на работу, его цель и виды.
4. Трудовой договор – цель заключения, основные положения.
5. Корпоративная культура компании: понятие, цель формирования.

Задание для самостоятельной работы по теме 3.1.

Данное задание подразумевает работу в парах. Необходимо составить мини характеристику на одногруппника.

Задание для самостоятельной работы по теме 3.3.

Необходимо провести анализ морально-психологического климата коллектива, на примере своей группы.

Задания для самостоятельной работы по теме 3.4.

Примерная тематика для подготовки сообщений, докладов:

1. Навыки вербального общения и их использования при трудоустройстве.
2. Навыки невербального общения и их использование при трудоустройстве.
3. Сущность и содержание стресс-менеджмента.
4. Эффективные техники запоминания информации.

3. Формы отчетности результатов самостоятельной работы

Результаты самостоятельной работы сдаются в виде конспектов, докладов, сообщений и презентаций.

4. Критерии оценки самостоятельной работы

5» «отлично» -в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

«4» «хорошо» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по ОП.13. Менеджмент.*

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Основная цель практического занятия № 1. Влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятия (организации) – закрепить теоретические знания о факторах внешней и внутренней среды, их влиянии на деятельность предприятия (организации); сформировать умения оценивать возможное влияние факторов на деятельность предприятия (организации)

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал.*

Основная цель практического занятия № 2. Разработка организационной структуры предприятия (организация) – закрепить знания

об основных типах организационных структур, сформировать умения проектировать организационную структуру.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

Основная цель практического занятия № 3. Проработка способов создания благоприятного имиджа руководителя на железнодорожном транспорте – научить обучающихся определять положительные и отрицательные стороны руководителя.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

Основная цель практического занятия № 4. Определение стиля руководства – научить обучающихся правильно определять используемый стиль руководства в предложенных ситуациях.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

Основная цель практического занятия № 5. Выбор оптимального управленческого решения в конкретных условиях деятельности инфраструктуры железнодорожного транспорта – научить обучающихся грамотно принимать управленческие решения в предложенных ситуациях.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

Основная цель практического занятия № 6. Составление резюме. Работа с материалами по аттестации персонала – приобретение навыков составления резюме с учетом требований, предъявляемых должностью, и личных характеристик кандидата.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

Основная цель практического занятия № 7. Составление должностной инструкции дежурного по станции – научить обучающихся грамотно описывать прямые должностные обязанности дежурного по станции, сферу его компетентности и ответственности, критерии оценки эффективности его работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

Основная цель практического занятия № 8. Решение проблем конфликтной ситуации – Научиться анализировать конфликтные ситуации в организации.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал*.

2. Задания

Задания представлены в методических указаниях по организации и проведению практических занятий.

3. Критерии оценки практического занятия

5» «отлично» - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

«4» «хорошо» - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

«3» «удовлетворительно» - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

«2» «неудовлетворительно» - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

| Семестры | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | <i>Дифференцированный зачет</i> |

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. Условия аттестации: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

2. Время аттестации: На проведение аттестации отводится 2 академических часа на учебную группу.

3. План варианта (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

| Наименование объектов контроля и оценки | Литера категории действия | Оценочное средство |
|---|---------------------------|---------------------------------|
| Знать: | | |
| - принципы, функции, методы менеджмента; | В, П | Дифференцированный зачет (тест) |
| - основы организации работы коллектива; | | |
| - принципы делового общения в коллективе; | | |
| - информационные технологии в сфере управления производством на железнодорожном транспорте; | | |
| - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности. | | |
| Уметь: | | |
| - применять современные информационные технологии управления перевозками в перевозочном процессе; | | |
| - планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями; | | |

Литера В - ответы на вопросы и решение простых контрольных заданий предполагают выполнение аттестуемым простых действий по изложению знаний понятий, определений, терминов, законов, формул и т.п. с пониманием смысла изученного материала;

Литера П - ответы по применению информации для решения задач; применение (фактов, правил, теорий, приемов, методов) в конкретных ситуациях, соблюдение принципов и законов.

4. Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущей аттестации;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

5. Критерии оценки

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

| | |
|---------------------------------|--|
| Процент результативности | Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений |
|---------------------------------|--|

| (правильных ответов) | балл (отметка) | вербальный аналог |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 76 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 50 ÷ 75 | 3 | удовлетворительно |
| менее 50 | 2 | неудовлетворительно |

6. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета

1. Менеджмент как наука и практика управления: процессуальный, системный и ситуационный подходы.

2. Объект и предмет изучения менеджмента. Менеджмент – система управления организацией (предприятием) в рыночной экономике.

3. Эволюция управленческой мысли.

4. Модели менеджмента: особенности и основные характеристики.

5. Становление и развитие российской системы менеджмента.

6. Основные виды и уровни управления. Компетенции менеджеров различных уровней.

7. Школа научного управления, ее роль в становлении менеджмента как науки.

8. Классическая (административная) школа в управлении.

9. Школа человеческих отношений и поведенческих наук. Бихевиористский подход.

10. Системный и ситуационный подходы в развитии менеджмента.

11. Современные теории: стратегий, лидерства, инноваций.

12. Организация как система. Понятие организации. Виды организаций.

13. Внешняя и внутренняя среда организации. Факторы воздействия на организацию.

14. Цели и миссия организации. Виды целей организации.

15. Уровни управления организацией. Компетенции менеджеров различных уровней.

16. Организационная культура как фактор внутренней среды организации. Виды организационных культур.

17. Роль и значение организационной культуры в современном менеджменте. Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации.

18. Планирование как функция менеджмента. Виды планирования.

19. Типология видов внутриорганизационного планирования: стратегическое, среднесрочное и тактическое (оперативное) планирование. Принципиальное отличие стратегического от оперативного планирования.

20. Этапы стратегического внутриорганизационного планирования. Содержание альтернативных стратегий развития организации.

21. Организационная структура управления как форма разделения и кооперации управленческой деятельности.

22. Бюрократический тип управления организациями: линейно-функциональные, линейно-штабные и дивизиональные структуры.

23. Возникновение органического типа структур управления как антипода бюрократической организации: проектные, матричные и бригадные формы организации управления.

24. Организационные отношения в системе менеджмента. Делегирование. Централизация и децентрализация управления.

25. Контроль в организации: сущность и задачи. Виды и этапы контроля. Характеристики эффективного контроля.

26. Мотивация и ее роль в управлении. Методы и уровни мотивации.

27. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Особенности применения в современных условиях.

28. Организационное управленческое решение: сущность, разновидности, качество. Структура управленческого решения.

29. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений. Зависимость стиля принятия управленческих решений от структуры организационных отношений.

30. Подходы к разработке и принятию управленческих решений. Принятие решений в условиях риска и неопределенности. Индивидуальные стили принятия решений.

31. Групповые процессы в системе менеджмента. Формальные и неформальные группы.

32. Командообразование: понятие, основные характеристики и особенности формирования команд.

33. Лидерство и стили управления. Особенности лидерства в организации. Феномен неформального лидера.

34. Руководство: власть и партнерство. Формы власти. Авторитет и личное влияние менеджера.

35. Конфликты в современном менеджменте: модели и концепции. Основные признаки конфликта.

36. Негативные и позитивные функции организационного конфликта.

37. Совокупность причин, лежащих в основании организационных конфликтов.

38. Уровни организационных конфликтов: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой и внутриорганизационный конфликты.

39. Структурные методы управления конфликтами.

40. Основные межличностные стили поведения в конфликтной ситуации: приспособление, уступчивость; уклонение; противоборство; сотрудничество; компромисс.

41. Деловые переговоры как способ урегулирования конфликтных ситуаций в трудовых коллективах. Стадии организации процесса переговоров.

42.Значение информации в современном менеджменте. Виды и источники информации.

43.Этапы и содержание коммуникационного процесса. Формы и средства коммуникаций в организациях.

44.Понятие и сущность эффективности менеджмента. Критерии и показатели эффективности менеджмента.

45.Самоменеджмент руководителя.

7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета

Примерный тест на дифференцированный зачет

Тема: Функции менеджмента

Функция контроля в рамках цикла менеджмента ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | определяет степень достижения цели, помогает выявить проблемы, устанавливает отклонения от предусмотренных величин |
| <input type="checkbox"/> | устанавливает режим работы подразделений предприятия, формирует отношения между людьми |
| <input type="checkbox"/> | определяет перспективу развития и будущее состояние системы производства |
| <input type="checkbox"/> | активизирует работающих, мотивирует их трудиться эффективно для реализации намеченных целей |

Решение:

Определение степени достижения цели осуществляется при помощи контроля, который представляет собой процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности. Благодаря контролю организация имеет возможность устранять помехи на пути выполнения плановых заданий.

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

Врожденные особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и обуславливающие реакции человека на внешние обстоятельства, называются ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | темпераментом |
| <input type="checkbox"/> | характером |
| <input type="checkbox"/> | способностью |
| <input type="checkbox"/> | профессиональной пригодностью |

Решение:

Темпераментом называют врожденные особенности человека, которые определяют динамику протекания его психических процессов. Именно темперамент обуславливает реакции человека на внешние обстоятельства

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

Основным направлением деятельности менеджеров низшего уровня является ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | руководство деятельностью непосредственных исполнителей работы |
| <input type="checkbox"/> | определение основных направлений деятельности предприятия |
| <input type="checkbox"/> | практическая реализация решений, в том числе организация взаимодействия функциональных подразделений компании |
| <input type="checkbox"/> | диагностика финансового состояния предприятия |

Решение:

Особенностью работы менеджеров низшего звена является руководство деятельностью непосредственных исполнителей работы (рабочих и служащих)

Тема: Управленческое общение

Общение между руководителями и подчиненными, в основу которого положены административно-правовые нормы, представляет собой _____ форму общения.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | субординационную |
| <input type="checkbox"/> | служебно-товарищескую |
| <input type="checkbox"/> | дружескую |
| <input type="checkbox"/> | неформальную |

Решение:

Субординационная форма общения представляет собой общение между руководителями и подчиненными, в основу которого положены административно-правовые нормы. Такое общение складывается как между руководителями и исполнителями, так и между руководителями разных уровней.

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

К вторичным (приобретенным) потребностям относится потребность ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | самовыражения |
| <input type="checkbox"/> | безопасности |
| <input type="checkbox"/> | пропитания |
| <input type="checkbox"/> | отдыха |

Решение:

Первичные потребности являются физиологическими (врожденными) – потребность в пище, воде, потребность дышать, спать. Вторичные потребности по природе своей психологические, осознаются с опытом. Например, потребность в успехе, уважении, привязанности, самовыражении, в принадлежности кому- или чему-либо.

Тема: Организация и типы структур

Организационной структурой, построенной на принципе двойного подчинения исполнителей – непосредственно руководителю функциональной службы и руководителю проекта, является _____ организационная структура.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | матричная |
| <input type="checkbox"/> | функциональная |
| <input type="checkbox"/> | штабная |
| <input type="checkbox"/> | линейная |

Решение:

Матричная структура управления создается путем совмещения структур двух видов: линейной и программно-целевой. В соответствии с линейной структурой (по вертикали) строится управление по отдельным сферам деятельности организации. В рамках программно-целевой – организуется управление программами (проектами). Таким образом, работник, задействованный в каком-либо проекте, имеет двух руководителей – непосредственного и руководителя проекта.

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

Основным направлением деятельности менеджеров среднего уровня является ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | практическая реализация решений, в том числе организация взаимодействия функциональных подразделений компании |
| <input type="checkbox"/> | определение основных направлений деятельности предприятия |
| <input type="checkbox"/> | руководство деятельностью непосредственных исполнителей работы |
| <input type="checkbox"/> | контроль за работой рабочих структурных подразделений |

Решение:

На среднее управленческое звено ложится основная часть ответственности за практическую реализацию решений, в том числе за изменение организационных структур, разработку систем производства и сбыта продукции, организацию взаимодействия функциональных подразделений компании, своевременное обеспечение высшего руководства необходимой информацией, координирование и управление работой руководителей низшего звена.

Тема: Организация и типы структур

Преимуществом матричной структуры управления, по сравнению с другими типами структур управления, является ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | возможность быстро реагировать и адаптироваться к изменяющимся внутренним и внешним условиям организации |
| <input type="checkbox"/> | оперативность в принятии решений |
| <input type="checkbox"/> | концентрация власти в управляющей верхушке |
| <input type="checkbox"/> | отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями |

Решение:

К достоинствам матричной структуры управления относятся: возможность быстро

реагировать и адаптироваться к изменяющимся внутренним и внешним условиям организации; рациональное использование кадров за счет специализации различных видов трудовой деятельности; усиление контроля за отдельными задачами проекта.

Тема: Управление конфликтами

К дисфункциональным последствиям конфликта можно отнести ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения |
| <input type="checkbox"/> | решение проблемы путем, приемлемым для всех сторон, в результате чего будут сведены к минимуму трудности при реализации решения |
| <input type="checkbox"/> | снижение возможности группового мышления и синдрома покорности |
| <input type="checkbox"/> | усиление сотрудничества между членами коллектива |

Решение:

Если не найти эффективного способа управления конфликтом, могут возникнуть дисфункциональные последствия, то есть условия, которые мешают достижению целей, например, увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения.

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

Руководитель может принять _____ решение без публичных обсуждений и согласований.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | единоличное |
| <input type="checkbox"/> | коллективное |
| <input type="checkbox"/> | коллегиальное |
| <input type="checkbox"/> | выборочное |

Решение:

Единое решение принимается руководителем без публичных обсуждений и согласований. При реализации таких решений может возникнуть повышенная конфликтность и напряженность

Тема: Стили управления

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 ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | демократичный |
| <input type="checkbox"/> | либеральный |
| <input type="checkbox"/> | авторитарный |

| | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | попустительский |
|--------------------------|-----------------|

Решение:

Демократическое руководство характеризуется разделением власти и участием работников в управлении, при этом ответственность не концентрируется, а распределяется в соответствии с переданными полномочиями. Демократ требователен, сочетает инициативный и творческий подход к выполняемой работе с сознательным соблюдением дисциплины, проявляет стремление делегировать полномочия и разделить ответственность.

Тема: Стратегический менеджмент

Стратегией развития предприятия, построенной на основе прошлых достижений с учетом инфляции, является стратегия ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ограниченного роста |
| <input type="checkbox"/> | активного роста |
| <input type="checkbox"/> | сокращения |
| <input type="checkbox"/> | ликвидации |

Решение:

Стратегия ограниченного роста характеризуется установлением целей на уровне прошлых достижений с учетом инфляции. Чаще всего данная стратегия используется в хорошо развитых прибыльных отраслях.

Тема: Этика делового общения

Ваш собеседник относится к абстрактному типу «всезнайка»: он труден в общении, уверен в том, что знает все лучше других, навязывает свою точку зрения, постоянно требует слова. Во время общения с таким собеседником рекомендуется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться |
| <input checked="" type="checkbox"/> | иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить кто-нибудь из участников беседы |
| <input type="checkbox"/> | решительно пресекать любые попытки насмешек и саркастических высказываний в его адрес |
| <input type="checkbox"/> | любым способом заинтересовать его в участии в обсуждении проблемы |

Решение:

Рекомендации по общению во время беседы с собеседником типа «всезнайка»: время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться; предоставить ему возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения; иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить кто-нибудь из участников беседы.

Тема: Управленческое общение

Установление контакта как состояния обоюдной готовности руководителя и подчиненного к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме взаимоориентированности предполагает _____ функция управленческого общения.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | контактная |
| <input type="checkbox"/> | координационная |
| <input type="checkbox"/> | социальная |
| <input type="checkbox"/> | амотивная |

Решение:

Цель контактной функции – установление контакта как состояния обоюдной готовности руководителя и подчиненного к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме взаимоориентированности.

Тема: Функции менеджмента

Функция организации в процессе управления ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | обеспечивает взаимосвязь и эффективность действий всех других функций, определяет порядок и условия функционирования предприятия |
| <input type="checkbox"/> | определяет степень достижения цели, устанавливает отклонение от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности |
| <input type="checkbox"/> | активизирует работающих, побуждает их трудиться эффективно для реализации намеченных целей |
| <input type="checkbox"/> | определяет цели рыночной деятельности, необходимые для этого средства, разрабатывает методы, наиболее эффективные в конкретных условиях |

Решение:

Реализация функции организации предполагает формирование структуры компании, обеспечение ее всем необходимым для нормальной работы (персоналом, материалами, оборудованием, зданиями, денежными средствами и др.). Организация направлена на создание необходимых условий для достижения запланированных целей.

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

Процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | информационной технологией |
| <input type="checkbox"/> | информационной системой |
| <input type="checkbox"/> | автоматизацией управления |
| <input type="checkbox"/> | автоматизацией процесса принятия |

| |
|---------|
| решения |
|---------|

Решение:

Информационная технология (ИТ) – процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.

Тема: Управленческое общение

Факторы, снижающие эффективность общения, известны как ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | коммуникативные барьеры |
| <input type="checkbox"/> | источники информации |
| <input type="checkbox"/> | невнимательные собеседники |
| <input type="checkbox"/> | получатели сообщения |

Решение:

В руководстве людьми большая часть времени руководителя расходуется на межличностные коммуникации. Существует ряд факторов, снижающих эффективность общения, которые получили название «коммуникативных барьеров». К ним относятся: барьеры восприятия; семантические барьеры; невербальные барьеры; барьеры, возникающие при плохом слушании; барьеры, возникающие при некачественной обратной связи.

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

Отличительными особенностями _____ являются: быстрая адаптация в новой обстановке, живой интерес к новым интересным проектам, частая смена настроения, потеря интереса к делам, если внешние раздражители долгое время остаются неизменными.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | сангвиника |
| <input type="checkbox"/> | холерика |
| <input type="checkbox"/> | флегматика |
| <input type="checkbox"/> | механхолика |

Решение:

Сангвиники легко приспосабливаются к новой обстановке, живо откликаются на то, что привлекает их внимание. Они хорошо контролируют свои эмоции и охотно берутся за новые дела. Однако люди этого типа быстро отвлекаются от дел или эмоций, если внешние раздражители долгое время не меняются.

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

К организационным факторам, вызывающим стрессовое состояние, относятся ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | перегрузка или, напротив, слишком малая загруженность, конфликт ролей |
|-------------------------------------|---|

| | |
|--|-------------------------------|
| | развод, вступление в брак |
| | уход на пенсию, увольнение |
| | рождение ребенка, усыновление |

Решение:

К организационным факторам, вызывающим стрессовое состояние, относятся перегрузка или, напротив, слишком малая загруженность, конфликт ролей.

Тема: Управление конфликтами

К структурным методам управления конфликтной ситуацией относится ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения |
| <input type="checkbox"/> | стремление уйти от конфликта |
| <input type="checkbox"/> | принятие точки зрения другой стороны |
| <input type="checkbox"/> | попытка навязать свою точку зрения другой стороне |

Решение:

Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников и т.д. К таким методам относят: разъяснение требований к работе, использование координационных механизмов, разработку или уточнение общеорганизационных целей, создание обоснованных систем вознаграждения.

Тема: Стили управления

Манера поведения руководителя по отношению к подчиненным называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | стилем руководства |
| <input type="checkbox"/> | формой власти |
| <input type="checkbox"/> | корпоративной культурой |
| <input type="checkbox"/> | должностной инструкцией |

Решение:

Стиль руководства – это индивидуально-типические характеристики устойчивой системы методов, способов, приемов воздействия руководителя на коллектив с целью выполнения организационных задач и управленческих функций. Таким образом, стиль руководства – это манера поведения руководителя по отношению к подчиненным.

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

Совокупность несистематизированных данных, полученных непосредственно из их источника и содержащих много лишнего, ненужных сведений, представляет собой _____ информацию.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | первичную |
|-------------------------------------|-----------|

| | |
|--|---------------|
| | промежуточную |
| | итоговую |
| | производную |

Решение:

По степени готовности для использования выделяют первичную, промежуточную и конечную информацию. Первичная информация представляет собой совокупность несистематизированных данных, полученных непосредственно из их источника и содержащих много лишнего, ненужного;

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Кодирование в процессе коммуникации призвано ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | превратить идею в сообщение |
| <input type="checkbox"/> | выступить средством обратной связи |
| <input type="checkbox"/> | сформировать особый тип мышления собеседника |
| <input type="checkbox"/> | определить оптимальный канал передачи информации |

Решение:

Кодирование в процессе коммуникации призвано превратить идею в сообщение.

Тема: Организация и типы структур

К достоинствам организационной структуры линейного типа можно отнести ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | единство и четкость распорядительства, согласованность действий исполнителей |
| <input type="checkbox"/> | длительную процедуру принятия решения |
| <input type="checkbox"/> | возможность быстро реагировать и адаптироваться к изменяющимся внутренним и внешним условиям организации |
| <input type="checkbox"/> | рациональное использование кадров за счет специализации различных видов трудовой деятельности |

Решение:

Линейная структура управления является логически более стройной и формально определенной, но вместе с тем и менее гибкой. К достоинствам структуры данного типа относятся: единство и четкость распорядительства, согласованность действий исполнителей, простота управления и четко выраженная ответственность

Тема: Управление рисками

Сокращение риска за счет распределения общей инвестиционной суммы между несколькими объектами называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | диверсификацией |
| <input type="checkbox"/> | инвестированием |

| | |
|--|--------------|
| | страхованием |
| | оценкой |

Решение:

Одним из приемов сокращения риска, применяемых в инвестиционных решениях, является диверсификация, под которой понимается распределение общей инвестиционной суммы между несколькими объектами.

Тема: Система методов управления

Конкретные способы и приемы воздействия, используемые руководителем в процессе формирования и развития коллектива и отдельных работников, призванные обеспечить необходимую мотивацию к высококачественному труду путем создания возможностей для самовыражения, относятся к группе _____ методов.

Правильный ответ:

| | |
|---|---------------------------|
| ✓ | социально-психологических |
| | экономических |
| | организационных |
| | воспитательных |

Решение:

Социально-психологические методы призваны обеспечить необходимую мотивацию сотрудников к высококачественному труду путем создания возможностей для самовыражения в процессе трудовой деятельности.

Тема: Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм
Совет директоров (наблюдательный совет) в акционерном обществе создается в случае, если число акционеров _____ человек.

Правильный ответ:

| | |
|---|----------------------|
| ✓ | свыше пятидесяти |
| | не меньше двадцати |
| | свыше десяти |
| | не больше пятидесяти |

Решение:

В акционерном обществе с числом акционеров свыше пятидесяти создается совет директоров (наблюдательный совет).

Тема: Стратегические и тактические планы. Сущность стратегического планирования
Тактическое планирование является средством реализации _____ планов.

Правильный ответ:

| | |
|---|----------------|
| ✓ | стратегических |
| | оперативных |

| | |
|--|-------------|
| | текущих |
| | календарных |

Решение:

Тактическое планирование является средством реализации стратегических планов. Если основная цель стратегического плана заключается в том, чтобы определить, чего хочет добиться предприятие в перспективе, то тактическое планирование должно ответить на вопрос, как предприятие может достичь такого состояния.

Тема: Стратегический менеджмент

Стратегия _____ характеризуется установлением достигнутого уровня или исключением некоторых направлений деятельности.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | сокращения |
| <input type="checkbox"/> | роста |
| <input type="checkbox"/> | ограниченного роста |
| <input type="checkbox"/> | стабильности |

Решение:

Стратегия сокращения характеризуется установлением достигнутого уровня или исключением некоторых направлений деятельности.

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

Потребности покупателей, их желания и возможность приобрести тот или иной товар относятся к группе факторов ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | внешней среды прямого воздействия |
| <input type="checkbox"/> | внешней среды косвенного воздействия |
| <input type="checkbox"/> | внутренней среды организации |
| <input type="checkbox"/> | макросреды |

Решение:

Среда прямого воздействия – это факторы, которые непосредственно влияют на работу организации: поставщики, потребители, законы и государственные органы, конкуренты. Потребители, решая, какие товары и услуги для них желательны и по какой цене, во многом определяют результаты деятельности организации. При этом каждая фирма должна найти своего потребителя. Если организация не сможет удовлетворить запросы потребителей, то это сделают конкуренты.

Тема: Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм
Юридическим лицом, уставный капитал которого разделен на доли определенных размеров его участников, признается ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | общество с ограниченной ответственностью |
|-------------------------------------|--|

| | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | акционерное общество открытого типа |
| <input type="checkbox"/> | акционерное общество закрытого типа |
| <input type="checkbox"/> | полное товарищество |

Решение:

Обществом с ограниченной ответственностью признается учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставный капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров.

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

К методам групповой мотивации относится (-ятся) ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | освоение смежных профессий с целью снижения монотонности труда и обеспечение персональной ответственности работников при выполнении работы |
| <input type="checkbox"/> | стремление обезопасить себя и близких людей от опасностей со стороны внешнего окружения |
| <input type="checkbox"/> | стремление занять более высокую должность, выполнять более сложную и ответственную работу, работать в престижных, социально значимых сферах организации |
| <input type="checkbox"/> | желание занять определенное положение в коллективе |

Решение:

К числу методов повышения групповой мотивации труда относятся: использование различных форм участия персонала в управлении; внесение разнообразия в работу персонала в пределах конкретно закрепленных за каждым работником функций; обеспечение персональной ответственности работников при выполнении работы; освоение смежных профессий с целью снижения монотонности труда; создание и функционирование основанных на добровольных началах так называемых «кружков качества», призванных стимулировать инициативу работника в решении различных производственных задач.

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

Состояние напряжения, которое возникает у личности под влиянием сильных внешних воздействий называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | стрессом |
| <input type="checkbox"/> | болезнью |
| <input type="checkbox"/> | безучастностью |
| <input type="checkbox"/> | неадекватным поведением |

Решение:

Стресс – это состояние напряжения, которое возникает у личности под влиянием сильных воздействий.

Тема: Управление рисками

Риск, который связан с предпринимательской деятельностью, ориентированной на получение максимальной прибыли, и возникает в процессе реализации товаров и услуг, произведенных или закупленных предприятием, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | коммерческим |
| <input type="checkbox"/> | финансовым |
| <input type="checkbox"/> | имущественным |
| <input type="checkbox"/> | социальным |

Решение:

Коммерческий риск связан с предпринимательской деятельностью, ориентированной на получение максимальной прибыли и возникающий в процессе реализации товаров и услуг, произведенных или закупленных предприятием.

Тема: Стили управления

Значительной свободой подчиненных по выработке решений и контролю за своей работой, незначительной долей сотрудничества между руководителем и подчиненным характеризуется _____ стиль руководства.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | либеральный |
| <input type="checkbox"/> | авторитарный |
| <input type="checkbox"/> | демократичный |
| <input type="checkbox"/> | диктаторский |

Решение:

При либеральном руководителе подчиненные получают почти полную свободу по выработке решений и сами же свою работу контролируют. В решении вопросов руководитель принимает минимальное участие, практически никаких указаний не дает. Либеральный стиль характеризуется стандартно-формальным тоном, отсутствием похвалы и порицаний, а также сотрудничества как такового. Позиция руководителя – в стороне от группы.

Тема: Система методов управления

Материальное стимулирование в форме заработной платы, премий, а также санкции за несоответствующее качество или производительность труда относятся к _____ методам управления.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | экономическим |
| <input type="checkbox"/> | организационным |
| <input type="checkbox"/> | социальным |
| <input type="checkbox"/> | психологическим |

Решение:

Экономические методы управления представляют собой совокупность стоимостных инструментов воздействия на управляемый объект в целях обеспечения наибольшей экономической эффективности деятельности организации с наименьшими затратами. Они

включают в том числе и материальное стимулирование в форме заработной платы, премий, а также санкции за несоответствующее качество или количество труда.

Тема: Управление рисками

Относительная величина, характеризующая эффективность предпринимательской деятельности, представляющая собой отношение дохода к затратам, известна как ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | доходность |
| <input type="checkbox"/> | устойчивость |
| <input type="checkbox"/> | оборачиваемость |
| <input type="checkbox"/> | период возврата инвестиций |

Решение:

Доходность – это относительная величина, характеризующая эффективность предпринимательской деятельности, представляющая собой отношение дохода к затратам, измеряется в процентах.

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

Незапрограммированные решения требуются в ситуациях ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | которые являются новыми и сопровождаются неизвестными факторами |
| <input type="checkbox"/> | типичных, чаще всего повторяющихся |
| <input type="checkbox"/> | в которых известен конечный результат |
| <input type="checkbox"/> | когда требуется строгое соблюдение установленных нормативов |

Решение:

Новые или сложные ситуации, сопровождающиеся неизвестными фактами, требуют незапрограммированных решений, в этом случае руководитель сам выбирает процедуру принятия решений.

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

Эффективная мотивация на групповом уровне осуществляется посредством ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | наличия особых стимулов, побуждающих оказывать другим членам группы помощь и поддержку |
| <input type="checkbox"/> | выявления потребностей, побуждающих людей к действию |
| <input type="checkbox"/> | выяснения ожидания специального вознаграждения конкретного работника в ответ на затраченные усилия |
| <input type="checkbox"/> | создания системы признания заслуг за персональный вклад в развитие организации |

Решение:

Эффективная мотивация на групповом уровне осуществляется посредством:
- создания условий для нормальной групповой работы;

- наличия четких критериев оценки вклада каждого члена группы и развития персональной ответственности за результат;
- наличия особых стимулов, побуждающих оказывать другим членам группы помощь и поддержку;
- сплоченности и сотрудничества членов группы.

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой
 Достоинствами флегматика являются ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | настойчивость, надежность, исполнительность |
| <input type="checkbox"/> | низкая самооценка и пассивность |
| <input type="checkbox"/> | энтузиазм и быстрота действий |
| <input type="checkbox"/> | глубина чувств и повышенная восприимчивость |

Решение:

Флегматики настойчивы и упорны, ровно и спокойно идут по жизненному пути. Это надежные люди, которых сложно вывести из себя. В сложных ситуациях самым надежным сотрудником будет именно флегматик. Человек этого типа не будет спорить, в любой дискуссии он ограничится подведением итогов, причем мастерски учтет мнение каждой из сторон. Это надежные и исполнительные работники, которых нет необходимости контролировать.

Тема: Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм
 Органом управления унитарного предприятия является ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | руководитель, назначенный собственником |
| <input type="checkbox"/> | совет акционеров |
| <input type="checkbox"/> | собрание работников предприятия |
| <input type="checkbox"/> | совет директоров |

Решение:

Органом управления унитарного предприятия является руководитель, который назначается собственником либо уполномоченным собственником органом и является им подотчетным.

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

Менеджеры _____ уровня определяют основные направления деятельности, цели и задачи предприятия.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | высшего |
| <input type="checkbox"/> | среднего |
| <input type="checkbox"/> | низшего |
| <input type="checkbox"/> | координационного |

Решение:

Менеджеры высшего уровня определяют основное направление деятельности предприятия, ее цели и задачи. Как показывает практика работы крупных компаний, такой менеджер более 80 % рабочего времени отдает формированию стратегии развития бизнеса, осуществлению контактов с федеральными, региональными и местными органами власти, банками, поставщиками и т.д.

Тема: Сущность и характерные черты современного менеджмента

Для японской системы менеджмента характерна (-ы) ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | медленная скорость служебного роста и долгосрочная система найма на работу |
| <input type="checkbox"/> | формализованные отношения менеджера с подчиненными |
| <input type="checkbox"/> | система оплаты труда за индивидуальный результат |
| <input type="checkbox"/> | подготовка менеджеров узкоспециализированной направленности |

Решение:

Японская система менеджмента – одна из самых эффективных в мире. Главное ее достоинство – умение работать с людьми. В отличие от американской системы менеджмента для нее характерна медленная скорость служебного роста и долгосрочная система найма на работу.

Тема: Система методов управления

Использование _____ методов управления предполагает участие коллектива в распоряжении материальными фондами, полученным доходом; использование материального стимулирования.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | экономических |
| <input type="checkbox"/> | социальных |
| <input type="checkbox"/> | психологических |
| <input type="checkbox"/> | организационных |

Решение:

Использование экономических методов управления предполагает участие коллектива в распоряжении материальными фондами, полученным доходом; использование материального стимулирования.

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

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

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | мобилизацией резервных сил организма, быстрым и качественным выполнением работы |
| <input type="checkbox"/> | снижением концентрации внимания, допущением ошибок в работе |
| <input type="checkbox"/> | состоянием вялости, апатии, безразличности |

| | |
|--|--|
| | неспособностью личности справиться с предъявляемыми к ней требованиями |
|--|--|

Решение:

Стресс – это процесс, нарастание которого снижает работоспособность личности. Первая фаза возникновения стресса характеризуется мобилизацией резервных сил организма, быстрым и качественным выполнением работы, оригинальностью мышления. И руководитель, и подчиненный делают очень многое качественно и в срок.

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

Исследованием того, как человек распределяет усилия для достижения различных целей и как выбирает конкретный вид поведения, занимаются _____ теории мотивации.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | процессуальные |
| <input type="checkbox"/> | содержательные |
| <input type="checkbox"/> | иерархические |
| <input type="checkbox"/> | критериальные |

Решение:

Процессуальные теории мотивации анализируют то, как человек распределяет усилия для достижения различных целей и как выбирает конкретный вид поведения.

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

Предписанная работа, которая должна быть выполнена заранее установленным способом и в оговоренные сроки, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | задачей |
| <input type="checkbox"/> | целью |
| <input type="checkbox"/> | технологией |
| <input type="checkbox"/> | структурой |

Решение:

Задача – это предписанная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки. Каждая должность включает ряд задач, которые рассматриваются как необходимый вклад в достижение целей организации.

Тема: Этика делового общения

Способами построения психологического портрета в процессе делового общения являются ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | эмпатия |
| <input checked="" type="checkbox"/> | рефлексия |
| <input type="checkbox"/> | убеждение |
| <input type="checkbox"/> | соглашение |

Решение:

Основными способами построения психологического портрета в процессе делового общения могут выступать эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Эмпатия позволяет проникнуть в эмоциональное состояние людей, взаимодействующих в той или иной жизненной ситуации. Рефлексия основана на познании и оценке менеджером своей позиции и на размышлениях о позиции другого человека, ходе его мыслей.

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Порядок проведения совещания, заседания называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | регламентом |
| <input type="checkbox"/> | программой |
| <input type="checkbox"/> | протоколом |
| <input type="checkbox"/> | повесткой |

Решение:

Регламент – порядок проведения совещания, заседания.

Тема: Этика делового общения

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 ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | не показывать свое раздражение по поводу манеры поведения такого собеседника |
| <input checked="" type="checkbox"/> | следует время от времени просить высказываться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно |
| <input type="checkbox"/> | следует задавать ему вопросы информативного характера, постепенно вовлекая его в беседу |
| <input type="checkbox"/> | в случае, если он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить, применяя резюмирующие высказывания |

Решение:

Рекомендации по общению во время беседы с абстрактным типом собеседника «важная птица»: следует время от времени просить высказываться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно; не показывать свое раздражение по поводу манеры поведения такого собеседника; до определенного момента с таким собеседником можно соглашаться, чтобы подготовить его к контраргументации: «Вы совершенно правы. Учли ли Вы то, что ...»

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

Форма проведения оперативных совещаний, при которой участники остаются на своих рабочих местах, а место сбора находится в виртуальной реальности, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | видеоконференцией |
| <input type="checkbox"/> | собранием |

| | |
|--|-----------------------------|
| | электронной почтой |
| | автоматизированной системой |

Решение:

Широкое распространение и в крупных корпорациях, и в средних фирмах получили видеоконференции. Такая форма позволяет проводить оперативные совещания, не собирая всех его участников в одном помещении. Все остаются на своих рабочих местах, а место сбора находится в виртуальной реальности.

Тема: Управление конфликтами

Конфликт, возникающий в ситуации, когда один из членов коллектива высказывает мнение или отстаивает точку зрения, не совпадающую с мнением коллектива, известен как конфликт ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | между личностью и группой |
| <input type="checkbox"/> | внутриличностный |
| <input type="checkbox"/> | межгрупповой |
| <input type="checkbox"/> | межличностный |

Решение:

Группа, коллектив сотрудников в процессе совместной деятельности вырабатывает негласные нормы поведения. Каждый член данной группы вынужден их соблюдать, даже если он не вполне согласен с ними. Однако, если отдельная личность в своем отношении к происходящим в коллективе событиям демонстрирует независимую точку зрения, может возникнуть конфликт, который известен как конфликт между личностью и группой.

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

Историческим (-и) событием (-ями), повлиявшим (-и) на выделение менеджмента в самостоятельный вид профессиональной деятельности, явилась (-ось, -ись) ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | промышленная революция |
| <input type="checkbox"/> | великие географические открытия |
| <input type="checkbox"/> | движение реформации |
| <input type="checkbox"/> | отмена крепостного права |

Решение:

Основной силой, первоначально подстегнувшей интерес к управлению как области исследований, была промышленная революция, которая началась в Англии в XIX веке.

Тема: Управленческое общение

Общение, вызванное необходимостью осуществления управленческих функций с учетом обратной связи, называется _____ общением.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | управленческим |
|-------------------------------------|----------------|

| | |
|--|-----------------|
| | неформальным |
| | координационным |
| | деловым |

Решение:

Производственные отношения являются структурообразующим элементом всей системы общественных отношений. В процессе производства неизбежно возникает потребность в таком виде деятельности, как управление, предполагающем планирование, организацию, мотивацию и контроль, а также тесно связанные с осуществлением этих функций коммуникации и принятие решений. Исходя из этого, управленческое общение можно определить как общение, вызванное необходимостью осуществления управленческих функций с учетом обратной связи.

Тема: Система методов управления

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

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | административные |
| <input type="checkbox"/> | экономические |
| <input type="checkbox"/> | социальные |
| <input type="checkbox"/> | психологические |

Решение:

Административные методы являются способом осуществления управленческих воздействий на персонал и базируются на власти, дисциплине и взысканиях. Они ориентированы на такие мотивы поведения, как осознанная необходимость дисциплины труда, чувство долга, стремление человека трудиться в определенной организации и т.п. Эти методы воздействия отличает прямой характер воздействия: любой регламентирующий или административный акт подлежит обязательному исполнению.

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

Зависимость организации от непрерывного притока материалов для обеспечения бесперебойности производственного процесса относится к группе факторов ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | среды прямого воздействия |
| <input type="checkbox"/> | внутренней среды организации |
| <input type="checkbox"/> | среды косвенного воздействия |
| <input type="checkbox"/> | макросреды организации |

Решение:

Среда прямого воздействия – это факторы, которые непосредственно влияют на работу организации: поставщики, потребители, законы и государственные органы, конкуренты. Многие организации зависят от непрерывного притока материалов. Невозможность

обеспечить поставки в нужных объемах может создать большие трудности для производственного процесса.

Тема: Стратегические и тактические планы. Сущность стратегического планирования
Функция _____ предполагает согласование усилий структурных подразделений фирмы для достижения цели, предусмотренной стратегическим планом.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | координации и регулирования |
| <input type="checkbox"/> | адаптации к внешней среде |
| <input type="checkbox"/> | распределения ресурсов |
| <input type="checkbox"/> | организационных изменений |

Решение:

Реализация функции координации и регулирования предполагает согласование усилий структурных подразделений фирмы (предприятий, производств, цехов) для достижения цели, предусмотренной стратегическим планом.

Тема: Функции менеджмента

Функцией менеджмента, призванной активизировать работающих, побудить их трудиться эффективно для реализации намеченных целей, является ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | мотивация |
| <input type="checkbox"/> | планирование |
| <input type="checkbox"/> | координация |
| <input type="checkbox"/> | контроль |

Решение:

Функция мотивации, являясь одной из функций менеджмента, призвана активизировать работающих, побудить их трудиться эффективно для реализации намеченных целей. Для этого внедряется разнообразное материальное и моральное стимулирование работающих, создаются условия для проявления творческого потенциала и развития работников.

Тема: Сущность и характерные черты современного менеджмента

Рассмотрение управления с точки зрения серии непрерывных взаимосвязанных действий (управленческих функций) представляет собой _____ подход.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | процессный |
| <input type="checkbox"/> | количественный |
| <input type="checkbox"/> | ситуационный |
| <input type="checkbox"/> | системный |

Решение:

Процессный подход рассматривает управление как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих действий. Данные действия, каждое из которых также является

процессом, называют управленческими функциями, сумма всех этих функций представляет собой процесс управления.

Тема: Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм
Исполнительным органом производственного кооператива является ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | правление и (или) председатель производственного кооператива |
| <input type="checkbox"/> | общее собрание членов производственного кооператива |
| <input type="checkbox"/> | руководитель, назначаемый собственником |
| <input type="checkbox"/> | совет директоров |

Решение:

Исполнительными органами кооператива являются правление и (или) его председатель. Они осуществляют текущее руководство деятельностью кооператива и подотчетны наблюдательному совету и общему собранию членов кооператива.

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Подготовительный этап организации и проведения делового совещания предусматривает ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | определение повестки дня и состава участников |
| <input type="checkbox"/> | составление протокола |
| <input type="checkbox"/> | подведение итогов и принятие решения |
| <input type="checkbox"/> | определение лиц, осуществляющих контроль за реализацией принятых решений |

Решение:

Подготовка совещания начинается с определения целесообразности его проведения. Основными элементами на данном этапе выступают: определение целесообразности проведения совещания, определение повестки дня, определение состава участников, назначение даты и времени совещания, определение места проведения, подготовка участников совещания.

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

Задача, требующая оценки и разрешения, возникающая в ситуации, когда отмечается несоответствие фактического состояния желаемому или заданному, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | проблемой |
| <input type="checkbox"/> | управленческим решением |
| <input type="checkbox"/> | конфликтом |
| <input type="checkbox"/> | стрессом |

Решение:

Проблема – это сложная задача, требующая оценки и разрешения. Проблема возникает, когда отмечается несоответствие фактического состояния желаемому или заданному.

Тема: Управление рисками

Метод риск-менеджмента, предполагающий передачу ответственности за возмещение предполагаемого ущерба сторонней организации, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | страхованием |
| <input type="checkbox"/> | диверсификацией |
| <input type="checkbox"/> | компенсацией |
| <input type="checkbox"/> | локализацией |

Решение:

Одна из возможностей уклонения от риска состоит в попытке перенести риск на какое-нибудь третье лицо. С этой целью прибегают к страхованию своих действий или поиску «гарантов», полностью перекладывая на них свой риск.

Тема: Стили управления

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 ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | либеральный |
| <input type="checkbox"/> | авторитарный |
| <input type="checkbox"/> | демократичный |
| <input type="checkbox"/> | диктаторский |

Решение:

При либеральном руководителе подчиненные получают почти полную свободу по выработке решений и сами же свою работу контролируют. В решении вопросов руководитель принимает минимальное участие, практически никаких указаний не дает, проявляет снисходительность к работникам, ему присущи отсутствие требовательности и строгой дисциплины, контроля, либеральность, панибратство с подчиненными, имеет склонность перекладывать ответственность в принятии решений.

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

Пассивен, ненастойчив, легко уязвим и мало реагирует на внешние воздействия. Часто погружен в себя, предпочитает спокойную и хорошо знакомую обстановку. Эти черты характеризуют ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | меланхолика |
| <input type="checkbox"/> | флегматика |
| <input type="checkbox"/> | сангвиника |

| | |
|--|----------|
| | холерика |
|--|----------|

Решение:

Пассивен, ненастойчив, легко уязвим и мало реагирует на внешние воздействия. Часто погружен в себя, предпочитает спокойную и хорошо знакомую обстановку. Эти черты характеризуют меланхолика.

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

Процесс снятия стрессовых нагрузок, психического напряжения; достижение состояния покоя, расслабленности после сильных переживаний или физических нагрузок называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | релаксацией |
| <input type="checkbox"/> | рекреацией |
| <input type="checkbox"/> | катарсисом |
| <input type="checkbox"/> | ортобиозом |

Решение:

Релаксация – процесс снятия стрессовых нагрузок, психического напряжения; достижение состояния покоя, расслабленности после сильных переживаний или физических нагрузок.

Тема: Этика делового общения

На первом этапе в структуре делового общения используются ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | психологическое «чтение» особенностей поведения собеседника |
| <input checked="" type="checkbox"/> | составление первичного психологического портрета |
| <input type="checkbox"/> | создание благоприятных условий для межличностного контакта |
| <input type="checkbox"/> | оценка результатов процесса общения |

Решение:

Анализ структуры делового общения менеджера и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа. На первом этапе происходит психологическое «чтение» особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся психологической информации о конкретном работнике организации и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица.

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

Система _____ автоматически производит поиск, обработку и обобщение информации, необходимой управляющим при принятии конкретных решений

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | поддержки принятия управленческих решений |
| <input type="checkbox"/> | обработки информации |
| <input type="checkbox"/> | экспертная |

| |
|---------------------------|
| управленческой информации |
|---------------------------|

Решение:

Существует пять основных типов информационных систем, которые могут действовать в организации. Система поддержки управленческих решений автоматически производит поиск, обработку и обобщение информации, необходимой управляющим при принятии конкретных решений.

Тема: Стратегические и тактические планы. Сущность стратегического планирования
Определение перечня текущих и перспективных направлений деятельности предприятия, выделение приоритетов в стратегии, то есть тех основополагающих принципов и норм ведения деятельности, которые будут определять образ организации в перспективе, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | миссией |
| <input type="checkbox"/> | стратегией |
| <input type="checkbox"/> | целью |
| <input type="checkbox"/> | тактикой |

Решение:

Миссия – определение перечня текущих и перспективных направлений деятельности предприятия, выделение приоритетов в стратегии, то есть тех основополагающих принципов и норм ведения деятельности, которые будут определять образ организации в перспективе.

Тема: Управление конфликтами

К межличностным методам разрешения конфликта относится ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | стремление человека уйти от конфликта, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями |
| <input type="checkbox"/> | направление усилий всех участников на достижение общей цели |
| <input type="checkbox"/> | систематическое применение справедливой системы вознаграждений |
| <input type="checkbox"/> | использование координационных механизмов |

Решение:

Межличностные методы предполагают, что при создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения, чтобы свести к минимуму ущерб своим интересам. К таким методам относятся уклонение (стремление человека уйти от конфликта, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями), приспособление, сотрудничество, конфронтация, компромисс.

Тема: Стратегические и тактические планы. Сущность стратегического планирования
Формирование согласованной работы персонала управления, учет прошлого опыта стратегического планирования реализуется посредством ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | организационных |
|-------------------------------------|-----------------|

| | |
|--|-----------------------------|
| | изменений |
| | координации и регулирования |
| | распределения ресурсов |
| | адаптации к внешней среде |

Решение:

Организационные изменения как вид деятельности стратегического планирования предусматривает формирование организации, которая обеспечивает слаженную работу персонала управления, развитие мышления менеджеров, учет прошлого опыта стратегического планирования.

Тема: Стратегический менеджмент

Оценить, обладает ли фирма внутренними силами, для того чтобы воспользоваться возможностями, какие внутренние слабости могут осложнить будущие проблемы, связанные с внешними опасностями, позволяет ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | анализ слабых и сильных сторон организации |
| <input type="checkbox"/> | формулировка миссии |
| <input type="checkbox"/> | оценка и анализ внешней среды |
| <input type="checkbox"/> | изучение стратегических альтернатив |

Решение:

Анализ слабых и сильных сторон организации позволяет оценить, обладает ли фирма внутренними силами, для того чтобы воспользоваться возможностями, какие внутренние слабости могут осложнить будущие проблемы, связанные с внешними опасностями. В результате анализа выявляются области, требующие немедленного вмешательства, а также те, на которые можно опереться при разработке и реализации стратегии.

Тема: Организация и типы структур

Требование к структуре управления, предусматривающее достижение нужного эффекта от управления при минимальных затратах на управленческий аппарат, известно как ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | экономичность |
| <input type="checkbox"/> | надежность |
| <input type="checkbox"/> | гибкость |
| <input type="checkbox"/> | оперативность |

Решение:

Экономичность структуры управления состоит в том, чтобы нужный эффект от управления достигался при минимальных затратах на управленческий аппарат. Критерием этого может служить соотношение между затратами ресурсов и полезным результатом.

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

Факторы, которые не оказывают прямого немедленного воздействия на организацию, но тем не менее сказываются на ее деятельности в перспективе, относятся к ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | среде косвенного воздействия |
| <input type="checkbox"/> | среде прямого воздействия |
| <input type="checkbox"/> | микроокружению организации |
| <input type="checkbox"/> | внутренней среде организации |

Решение:

Макроокружение (среда косвенного воздействия) – это факторы, которые не оказывают прямого немедленного воздействия на организацию, но тем не менее сказываются на ее деятельности в дальнейшем.

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

К недостаткам холерика относятся ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | неуравновешенность и резкость в высказываниях |
| <input type="checkbox"/> | безразличие к работе, в случае потери ощущения новизны |
| <input type="checkbox"/> | пассивность и ненастойчивость |
| <input type="checkbox"/> | слабая реакция на внешние раздражители, отсутствие инициативы |

Решение:

Недостатки холериков заключаются в неуравновешенности, из-за которой происходят резкие вспышки резкости и раздражительности.

Тема: Организация и типы структур

Конструкция предприятия, построенная таким образом, чтобы каждый ее элемент обеспечивал эффективное достижение цели организации, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | структурой организации |
| <input type="checkbox"/> | управлением фирмой |
| <input type="checkbox"/> | подразделением предприятия |
| <input type="checkbox"/> | технологией производства |

Решение:

Структура организации – это взаимоотношения уровней и функциональных областей, то есть конструкция предприятия, построенная таким образом, чтобы каждый ее элемент обеспечивал эффективное достижение цели организации.

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

К факторам, которые оказывают косвенное, относительное влияние на работу организации, относятся ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | социально-культурные и политические факторы, международное окружение |
| <input type="checkbox"/> | научно-технический прогресс, состояние экономики, деятельность конкурентов |
| <input type="checkbox"/> | взаимоотношения с поставщиками, потребителями, конкурентами |
| <input type="checkbox"/> | действующие нормативно-правовые акты, политическая ситуация в регионе |

Решение:

Макроокружение (среда косвенного воздействия) — это факторы, которые не оказывают прямого немедленного воздействия на организацию, но тем не менее сказываются на ее деятельности. К данным факторам относятся экономические, политические факторы, факторы социально-культурного характера, научно-технический прогресс и международные события.

Тема: Стратегический менеджмент

Совокупность главных целей организации и основных способов их достижения называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | стратегией |
| <input type="checkbox"/> | задачей |
| <input type="checkbox"/> | контрольным отчетом |
| <input type="checkbox"/> | положением о работе |

Решение:

Стратегия фирмы представляет совокупность ее главных целей и основных способов их достижения. Разрабатывать стратегию фирмы – значит определять общие направления ее деятельности.

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

Реакция на стресс, при которой человек старается не терять бодрости, делая вид, что все хорошо и унывать нет причины, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | отрицанием |
| <input type="checkbox"/> | бездействием |
| <input type="checkbox"/> | депрессией |
| <input type="checkbox"/> | возмущением |

Решение:

Одним из видов реакции на стресс является отрицание, которое проявляется следующим образом: человек старается не терять бодрости, делая вид, что все хорошо и унывать нет причины. Не признавая серьезности положения, такие люди часто превращают эмоциональные проблемы в физические симптомы.

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

Определение потребностей, побуждающих людей к действию, работе, характерно для ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | содержательных теорий мотивации |
| <input type="checkbox"/> | процессуальных теорий мотивации |
| <input type="checkbox"/> | теории ожидания |
| <input type="checkbox"/> | теории справедливости |

Решение:

Содержательные теории мотивации в первую очередь стараются определить потребности, побуждающие людей к действию, особенно при определении объема и содержания работы. При закладке основ современных концепций мотивации наибольшее значение имели работы трех человек: Абрахама Маслоу, Фредерика Герцберга и Дэвида МакКлелланда.

Тема: Управление конфликтами

Несогласованность производственных требований с личными потребностями или ценностями может привести к _____ конфликту.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | внутриличностному |
| <input type="checkbox"/> | межгрупповому |
| <input type="checkbox"/> | межличностному |
| <input type="checkbox"/> | коллективному |

Решение:

Одной из причин внутриличностного конфликта является несогласованность производственных требований с личными потребностями или ценностями. Например, подчиненный планировал в субботу, в свой выходной день, какие-то семейные мероприятия, а начальник в пятницу вечером объявил, что в связи с производственной необходимостью в субботу все должны работать.

Тема: Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм
К некоммерческим организациям относятся ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | образовательные учреждения |
| <input type="checkbox"/> | производственные кооперативы |
| <input type="checkbox"/> | государственные унитарные предприятия |

| |
|----------------------|
| акционерные общества |
|----------------------|

Решение:

Юридические лица, являющиеся некоммерческими организациями, могут создаваться в форме потребительских кооперативов, общественных или религиозных организаций, учреждений, благотворительных и иных фондов, а также в других формах, предусмотренных законом.

Тема: Сущность и характерные черты современного менеджмента

Суть ситуационного подхода к управлению заключается в ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | возможности использования различных методов управления в соответствии с конкретной ситуацией |
| <input type="checkbox"/> | рассмотрении управления как процесса, состоящего из серии непрерывных взаимосвязанных действий |
| <input type="checkbox"/> | рассмотрении управления как непрерывной серии взаимосвязанных управленческих действий. |
| <input type="checkbox"/> | переходе от качественных оценок к количественным при помощи математических, статистических методов, инженерных расчетов, экспертных оценок |

Решение:

Ситуационный подход состоит в том, что результаты одних и тех же управленческих действий в различных ситуациях могут очень сильно отличаться друг от друга. Поскольку существует такое обилие факторов как в самой организации, так и в окружающей среде, не существует единого «лучшего» способа управлять организацией. Самым эффективным методом в конкретной ситуации является метод, который более всего соответствует данной ситуации

Тема: Функции менеджмента

Функция ____ позволяет определить степень достижения цели, установить отклонение от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | контроля |
| <input type="checkbox"/> | планирования |
| <input type="checkbox"/> | мотивации |
| <input type="checkbox"/> | организации |

Решение:

Определение степени достижения цели осуществляется при помощи контроля, который представляет собой процесс установления отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности. Благодаря контролю организация имеет возможность устранять помехи на пути выполнения плановых заданий. Поэтому контроль можно определить как процесс, при помощи которого организация обеспечивает достижение своих целей.

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

Менеджмент – это самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | достижение намеченной цели путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов организации |
| <input type="checkbox"/> | определение перспектив развития предприятия и составление планов |
| <input type="checkbox"/> | диагностику финансового состояния предприятия |
| <input type="checkbox"/> | формирование технических решений и контролирование производственного процесса |

Решение:

В современной теории и практике под менеджментом понимается самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение намеченной цели путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов, с применением принципов и методов менеджмента.

Тема: Управление рисками

Ситуация, связанная с наличием выбора из предполагаемых альтернатив путем оценки вероятности наступления рискосодержащего события, влекущего как положительные, так и отрицательные последствия, называется ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | риском |
| <input type="checkbox"/> | стратегией |
| <input type="checkbox"/> | решением |
| <input type="checkbox"/> | неопределенностью |

Решение:

Риск – ситуация, связанная с наличием выбора из предполагаемых альтернатив путем оценки вероятности наступления рискосодержащего события, влекущего как положительные, так и отрицательные последствия.

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

Коллегиальное управленческое решение принимается ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | руководителем, но после того как проблему всесторонне рассмотрели специалисты |
| <input type="checkbox"/> | единолично руководителем без взаимного обсуждения |
| <input type="checkbox"/> | в результате общего голосования |
| <input type="checkbox"/> | самостоятельно руководителем на основе анализа подобных ситуаций в прошлом |

Решение:

Коллегиальное управленческое решение принимается руководителем, но после всестороннего рассмотрения проблемы специалистами.

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Процесс коммуникации может считаться эффективным в том случае, если ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых от него ждал отправитель |
| <input type="checkbox"/> | получатель продемонстрировал понимание идеи, но его действия не оправдали ожиданий отправителя |
| <input type="checkbox"/> | информация была передана тому лицу, для кого она была предназначена |
| <input type="checkbox"/> | был верно выбран канал передачи информации |

Решение:

Процесс коммуникации может считаться эффективным в том случае, если получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых от него ждал отправитель.

Тема: Стили управления

В результате проведенного опроса сотрудников производственного отдела организации деловые качества начальника отдела были охарактеризованы следующим образом: ориентируется на собственное мнение и оценки, стремится к власти, уверен в себе, имеет склонность к жесткой формальной дисциплине, соблюдает большую дистанцию с подчиненными, проявляет нежелание признавать свои ошибки, игнорирует инициативу и подавляет творческую активность людей. Такой стиль руководства можно охарактеризовать как ...

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | автократичный |
| <input type="checkbox"/> | демократический |
| <input type="checkbox"/> | либеральный |
| <input type="checkbox"/> | свободный |

Решение:

Автократичное руководство характеризуется высокой степенью единоличной власти руководителя. Автократ «все знает сам» и не терпит возражений. Подчиненным предоставляет лишь минимум информации. ориентируется на собственное мнение и оценки, стремится к власти, уверен в себе, имеет склонность к жесткой формальной дисциплине, соблюдает большую дистанцию с подчиненными, проявляет нежелание признавать свои ошибки, игнорирует инициативу и подавляет творческую активность людей.

Тема: Система методов управления

Способы осуществления управленческой деятельности, применяемые для постановки и достижения ее целей, представляют собой _____ управления.

Правильный ответ:

| | |
|-------------------------------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | методы |
| <input type="checkbox"/> | функции |
| <input type="checkbox"/> | ориентиры |
| <input type="checkbox"/> | результаты |

Решение:

В процессе управления используется множество разнообразных способов, приемов и

подходов, позволяющих эффективно организовать выполнение функций, необходимых для принятия решений. Они выступают как методы управления, то есть способы осуществления управленческой деятельности, применяемые для постановки и достижения ее целей.

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

Информационная система _____ поддерживает специалистов-исполнителей, обрабатывая данные о сделках и событиях (счета, накладные, зарплата, кредиты, поток сырья и материалов).

Правильный ответ:

| | |
|---|------------------------|
| ✓ | оперативного уровня |
| | стратегического уровня |
| | офисной автоматизации |
| | обработки знаний |

Решение:

Информационная система оперативного уровня поддерживает специалистов-исполнителей, обрабатывая данные о сделках и событиях (счета, накладные, зарплата, кредиты, поток сырья и материалов). Назначение ИС на этом уровне — отвечать на запросы о текущем состоянии и отслеживать поток сделок в фирме, что соответствует оперативному управлению.

Тема: Этика делового общения

К проявлениям социально-этичного менеджмента относятся ...

Правильный ответ:

| | |
|---|---|
| ✓ | уважение к ветеранам и старикам |
| ✓ | уважение к результатам чужого труда |
| | выбор в качестве целей организации заведомо аморальных ориентиров в надежде, что процесс их достижения будет вполне этичным |
| | подбор кадров по принципу знакомства |

Решение:

К проявлениям социально-этичного менеджмента относятся уважение к ветеранам и старикам, уважение к результатам чужого труда.

8. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

Основная учебная литература

1. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — Москва : Издательство

Юрайт, 2019. — 566 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433680>

2. Менеджмент на железнодорожном транспорте : учебное пособие / В. А. Козырев и др.; под ред. В. А. Козырева. — Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2016. — 675 с. - Текст : электронный // ЭБ "УМЦ ЖДТ" : [сайт]. - URL: <http://umczdt.ru/books/45/62152/>

Дополнительная учебная литература

1. Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. П. Михалева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431066>

2. ЭСМ. Экономика. Социология. Менеджмент : федеральный образовательный портал : [сайт]. - URL: <http://www.ecsocman.edu.ru/> - Текст : электронный.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
ИМПЕРАТОРА АЛЕКСАНДРА I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
ПЕТРОЗАВОДСКИЙ ФИЛИАЛ ПГУПС

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации и проведению практических занятий

По учебной дисциплине: ОП.13. Менеджмент

Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управление на
транспорте (по видам)

Разработчик: Будник Ю.Н., преподаватель Петрозаводского
филиала ПГУПС

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по организации и проведению практических занятий разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОП.13. Менеджмент и предназначены для выполнения практических занятий обучающимися.

Практические занятия по учебной дисциплине направлены на усвоение знаний, освоение умений и формирование элементов общих компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

| | |
|----|---|
| У1 | применять современные информационные технологии управления перевозками в перевозочном процессе; |
| У2 | планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями; |

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

| | |
|----|---|
| З1 | принципы, функции, методы менеджмента; |
| З2 | основы организации работы коллектива; |
| З3 | принципы делового общения в коллективе; |
| З4 | информационные технологии в сфере управления производством на железнодорожном транспорте; |
| З5 | особенности менеджмента в области профессиональной деятельности. |

В результате освоения учебной дисциплины происходит поэтапное формирование элементов общих и профессиональных компетенций:

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. Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.

ПК 1.2. Организовывать работу персонала по обеспечению безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях стандартных и аварийных ситуаций.

ПК 1.3. Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.

ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.

ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.

ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

Содержание практических занятий охватывает весь круг умений и компетенций, на формирование которых направлена учебная дисциплина.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1. Влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятия (организации)

Практическое занятие №2. Разработка организационной структуры предприятия (организация)

Практическое занятие №3. Проработка способов создания благоприятного имиджа руководителя на железнодорожном транспорте

Практическое занятие №4. Определение стиля руководства.

Практическое занятие №5. Выбор оптимального управленческого решения в конкретных условиях деятельности инфраструктуры железнодорожного транспорта.

Практическое занятие №6. Составление резюме. Работа с материалами по аттестации персонала

Практическое занятие №7. Составление должностной инструкции дежурного по станции.

Практическое занятие №8. Решение проблем конфликтной ситуации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

При оценке освоенных умений при выполнении практических работ применяется пятибалльная шкала оценивания.

Оценивание практических занятий производится в соответствии со следующими нормативными актами:

- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- Положение о планировании, организации и проведении лабораторных работ и практических занятий.

Практическое занятие №1

Влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятия (организации)

Цель: закрепить теоретические знания о факторах внешней и внутренней среды, их влиянии на деятельность предприятия (организации); сформировать умения оценивать возможное влияние факторов на деятельность предприятия (организации).

Задание 1. Задание выполняется индивидуально.

Распределите нижеперечисленные факторы в четыре группы, используя таблицу:

внешние
внутренние
фоновые
деловые

Факторы: законодательство, конкуренты, поставщики товаров, сырья, материалов, структура предприятия (организации), покупатели (клиенты), сотрудники предприятия, географическое месторасположение, политика центрального правительства, цели и задачи предприятия (организации), экономика, налоги, энерготарифы, ставки по кредитам, используемое предприятием (организацией) оборудование, технология обслуживания покупателей (клиентов), товары и услуги, предоставляемые покупателям (клиентам).

Задание 2. Задание выполняется в малой группе. После выполнения задания менеджеры малых групп докладывают о результатах работы.

Укажите возможное положительное или отрицательное влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность предприятия (организации)

Факторы:

Положительное влияние

Отрицательное влияние

- 1.Рост безработицы
2. Демографический спад
- 3.Низкий уровень доходов обслуживаемого населения
- 4.Повышение стоимости энергоресурсов
- 5.Повышение уровня доходов обслуживаемого населения
6. Развитие техники и технологии
- 7.Наличие конкурентов
- 8.Рост цен на материалы, сырье, товары от поставщиков

Вывод:

Практическое занятие № 2

Разработка организационной структуры предприятия (организация)

Цель: закрепить знания об основных типах организационных структур, сформировать умения проектировать организационную структуру.

Задание. Задание выполняется в малой группе. После выполнения задания менеджеры малых групп докладывают о результатах работы.

Для выбранного предприятия (организации) разработайте проект организационной структуры. Для этого:

1. Укажите задачи, которые необходимо реализовать для достижения поставленной цели
2. Укажите все функции, которые необходимо выполнять для достижения задач.
3. Укажите управленческие звенья и исполнителей, которые будут выполнять указанные функции.
4. Распределите все управленческие звенья по управленческим уровням.
5. Распределите всех исполнителей.
6. Изобразите на рисунке схему организационной структуры.
7. Укажите тип организационной структуры, ее преимущества и недостатки.

Вывод:

Практическое занятие № 3

Проработка способов создания благоприятного имиджа руководителя на железнодорожном транспорте

Цель: Овладеть навыками создания благоприятного имиджа руководителя

Оборудование: раздаточный материал

Задание

1. Проанализировать положительные и отрицательные характеристики имиджа предложенного руководителя.
2. Дать рекомендации по формированию благоприятного имиджа руководителя

Вывод:

Практическое занятие № 4

Определение стиля руководства

Цель: приобрести навыки анализа различных стилей руководства

Оборудование: раздаточный материал

Задание

1. Проанализировать предложенные ситуации.
2. Определить стиль руководства, присущий руководителю конкретной ситуации.
3. Смоделировать поведение руководителя в конкретной ситуации.

Вывод:

Практическое занятие № 5

Выбор оптимального управленческого решения в конкретных условиях деятельности инфраструктуры железнодорожного транспорта

Цель: Овладеть навыками принятия управленческих решений.

Оборудование: раздаточный материал

Задание

1. Смоделировать проблемные ситуации на предложенные темы, смоделировать управленческие решения к этим ситуациям
2. Выявить удовлетворительное и оптимальное решение в данных ситуациях
3. Проанализировать управленческие решения на основе теоретического материала

Вывод:

Практическое занятие № 6

Составление резюме. Работа с материалами по аттестации персонала

Цель: приобретение навыков составления резюме с учетом требований, предъявляемых должностью, и личных характеристик кандидата.

Ход работы:

1. Инструктаж по выполнению практической работы.
2. Информация для ознакомления:

Задание. На базе представленной ниже теории составьте резюме для себя как кандидата на получение должности.

Теоретические сведения.

Резюме – это описание профессионального пути в письменной форме, которое призвано создать о Вас позитивное мнение у работодателя. Это краткое письменное изложение профессиональных качеств соискателя, демонстрирующее потенциал личности и способность занять данную конкретную должность.

Существует три основных типа резюме:

Хронологическое:

- опыт работы, образование и пр. указываются в обратном хронологическом порядке (т.е. начиная с последнего места работы);
- короткое описание Вашего опыта с подчеркиванием достижений и навыков.

Функциональное:

- информация подается по «тематическим группам» (например, лидерские качества/руководящие позиции, организаторские способности, профессиональные достижения), имеющим непосредственное отношение к работе, которую Вы хотите получить;
- даты обычно исключаются, чтобы подчеркнуть Ваш опыт, а не последовательность событий.

Комбинированное:

- обычно состоит из двух частей: описания опыта по «тематическим группам» и короткого описания в хронологическом порядке опыта работы, образования и пр.;
- такое резюме позволяет подчеркнуть опыт, непосредственно соответствующий реальной вакансии и требованиям реального работодателя. Резюме также может быть структурированным или неструктурированным, то есть составленным в свободном стиле или по определенной форме, предложенной организацией.

Работа менеджера по персоналу направлена не на то, чтобы отобрать подходящие резюме, а на то, чтобы отбросить неподходящие. *Компанию интересует, чем Вы можете быть полезны ей, а не то, чего Вы хотите для себя.* Это ключевой момент – нужно строить свою тактику таким образом, чтобы работодатель знал, что он приобретает, беря Вас на работу, а не чего Вы ожидаете от него.

Структура резюме

Цель

Работодатели сортируют все присланные им резюме по цели обращения кандидатов. Указание конкретной должности, на которую претендует кандидат, значительно экономит время и силы работодателя.

Личные данные

Здесь необходимо самым полным и тщательным образом представить информацию, которая позволит быстро и эффективно связаться с кандидатом в случае, если данной кандидатурой заинтересуется и захотят пригласить на собеседование. Необходимые пункты:

- ФИО полностью;
- дата, место рождения;
- семейное положение;
- местожительство (полный адрес);
- телефон;
- другие способы связи.

ФИО лучше писать крупными буквами для более быстрого поиска. Законодательством многих стран разрешено не указывать при подаче документов на вакантное место такие сведения, которые могут повлечь за собой дискриминацию (возраст, пол, вероисповедание, социальное происхождение, национальность, семейное положение, наличие детей).

Предоставляя адрес, желательно указать, является ли он временным или постоянным. Если адрес временный, то до какого срока Вас можно застать по нему.

Указывая телефон (ы), необходимо сделать соответствующие пометки, например «рабочий», «домашний», «сотовый» и т.д., укажите также время, когда можно звонить. Необходимо указать все возможные средства связи для более быстрого контакта с кандидатом.

Фото

Многие фирмы в последнее время требуют предоставления фотографий. Однако по изображению трудно судить о способностях кандидата.

Образование

В этом разделе необходимо указать не только год поступления, год окончания, название вуза, факультета и специальности, но и такие достижения, как диплом с отличием или средний балл в зачетной книжке.

Факультативные тренинги и семинары лучше указать, только если их темы отвечают цели резюме. Не нужно, как правило, сообщать о средней школе.

Опыт работы

Необходимо указать должность, наименование и местонахождение организации, даты начала и завершения работы, а также краткое описание Ваших должностных обязанностей и достижений.

Можно включить данные о временной работе, производственной практике, если они соответствуют резюме. Если таких мест работы было много, нужно разделить эту часть на два подпункта – «Профессиональный опыт» и «Опыт другой работы».

Награды

Необходимо указать не более двух действительно весомых наград, прямо связанных с профессиональной деятельностью.

Хобби и интересы

Не следует указывать слишком экзотические или многочисленные увлечения. Обычно хорошее впечатление производят командные виды спорта и интеллектуальные занятия (литература, искусство).

Рекомендации

Если у кандидата есть договоренность с людьми, которые могут предоставить ему рекомендательные письма, то в заключение можно указать этих людей, как правило, двоих, с указанием того, как с ними можно связаться.

Сопроводительное письмо к резюме

Сопроводительное письмо – средство, с помощью которого кандидат представляет работодателю, показывая при этом, почему он наилучшим образом подходит на вакансию, в то время как резюме – перечень достижений и должностей.

Советы

- резюме должно уместиться на одной странице формата А-4;
- писать резюме надо так, чтобы оно легко читалось. Резюме просматривают быстро (около 30 сек.). Необходимо помочь читателю сделать это более эффективно и с экономией времени;
- необходимо избегать использования аббревиатур;
- каждое резюме индивидуально, оно должно быть составлено на конкретную вакансию;
- резюме следует использовать для того, чтобы добиться собеседования, а не получить работу. Используйте интервью для более детального рассказа о Ваших преимуществах, чтобы познакомиться с работой;
- перед отправкой следует показать свое резюме кому-нибудь для рецензии.

3. Проверка результатов работы.

4. Подведение итогов.

5. Выставление оценок.

Вывод:

Практическое занятие № 7

Составление должностной инструкции дежурного по станции

Цель: приобретение навыков составления должностной инструкции с учетом предъявляемых к работнику требований.

Задание:

На основе представленной ниже должностной инструкции начальника отдела по персоналу ОАО «Люттик» составьте должностную инструкцию для дежурного по станции.

Должностная инструкция начальника отдела по персоналу ОАО «Люттик»

1. Общие положения.

Начальник отдела по персоналу:

1.1. Является руководителем отдела и организатором работ по работе с персоналом ОАО «Люттик».

1.2. Назначается и освобождается от занимаемой должности приказом Генерального директора ОАО «Люттик». Работает по контракту.

1.3. Непосредственно подчиняется Генеральному директору ОАО «Люттик».

1.4. Целью деятельности является обеспечение кадрами всех подразделений ОАО «Люттик» в соответствии с необходимыми специальностями и квалификацией работников.

1.5. В своей деятельности руководствуется: действующим законодательством Российской Федерации, постановлениями Правительства РФ, Кодексом законов о труде, Уставом ОАО «Люттик», штатными нормативами, квалификационными справочниками, методическими указаниями и рекомендациями по работе с кадрами, приказами и распоряжениями Генерального директора ОАО «Люттик», Положением «Об отделе по персоналу», правилами внутреннего трудового распорядка и настоящей должностной инструкцией.

1.6. В непосредственном подчинении находятся работники отдела.

1.7. Квалификационные требования: высшее образование и стаж работы на руководящих должностях не менее 5 лет.

2. Обязанности.

Начальник отдела по персоналу обязан:

2.1. Совместно с Генеральным директором определять кадровую политику ОАО «Люттик».

2.2. Принимать участие в определении стратегии акционерного общества и способствовать ее выполнению.

2.3. Обеспечивать комплектование всех структурных подразделений ОАО «Люттик» кадрами руководителей, специалистов, рабочих и служащих требуемых специальностей и квалификации согласно штатному расписанию и выделенному фонду заработной платы.

2.4. Организовывать работу по изучению причин текучести кадров и разрабатывать мероприятия по их закреплению и внедрять их в практику производства.

2.5. Принимать посетителей и работников ОАО «Люттик» по вопросам поступления на работу, увольнения, перемещения и другим кадровым вопросам.

2.6. Осуществлять контроль и анализ правильного использования персонала ОАО «Люттик» по специальности, квалификации, деловым и личным качествам.

2.7. Обеспечивать своевременное оформление, прием, перевод и увольнение работников в соответствии с трудовым законодательством, положениями, инструкциями и приказами Генерального директора ОАО «Люттик».

2.8. Организовывать обучение и повышение квалификации всех работников ОАО «Люттик».

2.9. Организовывать стажировку вновь прибывших рабочих, руководителей, специалистов и служащих.

2.10. Представлять на утверждение Генеральному директору резерв кадров на выдвижение по всем должностям руководителей и инженерно-технических работников.

2.11. Совместно с работниками отдела организации труда и заработной платы и планово-экономическим отделом составлять план потребности ОАО «Люттик» в кадрах рабочих по профессиям, а также ИТ! по специальностям.

2.12. Организовывать ведение установленного учета личного состава персонала ОАО «Люттик».

2.13. Осуществлять контроль за ведением и хранением трудовых книжек персонала ОАО «Люттик» в соответствии с инструкцией «О трудовых книжках».

2.14. Руководить выдачей справок работникам, пенсионерам и ветеранам о настоящей и прошлой трудовой деятельности и других видов документов.

2.15. Осуществлять работу по сбору и подготовке материалов для представления работников к поощрениям и наказаниям в соответствии с «Положением о порядке и условиях организации претензионной работы между производствами и структурными подразделениями ОАО «Люттик».

2.16. Организовывать сбор материалов и подготовку документов для представления работников ОАО «Люттик» к правительственным и другим наградам, присвоению им званий.

2.17. Организовывать подготовку документов, необходимых для назначения пенсий работникам и представления их в органы социальной защиты населения.

2.18. Организовывать прохождение студентами вузов, техникумов и колледжей производственной практики во внутривозрастных подразделениях, отделах и службах ОАО «Люттик».

2.19. Организовывать работу с молодыми специалистами по их адаптации в ОАО «Люттик».

2.20. Организовывать контроль за выполнением персоналом ОАО «Люттик» правил внутреннего трудового распорядка.

2.21. Организовывать составление руководителями всех структурных подразделений ОАО «Люттик» графиков отпусков и контролировать их соблюдение.

2.22. Принимать участие в разработке Положения «Об аттестации персонала», в работе комиссии по аттестации кадров, производить обработку документов по аттестации.

2.23. Участвовать в процессе заключения контрактов с персоналом и вести работу с документами.

2.24. Постоянно изучать и анализировать состояние рынка труда и принимать соответствующие решения.

2.25. Размещать рекламу на рынке труда и отслеживать ее эффективность.

2.26. Осуществлять постоянную связь с соответствующими вузами и средними специальными учебными заведениями и своевременно подавать в них заявки на специалистов и рабочих.

2.27. Сотрудничать с агентствами по найму персонала и биржами труда.

2.28. Вести банк данных по кадровому резерву по всем специальностям персонала ОАО «Люттик».

2.29. Систематически анализировать и обобщать состояние работы с персоналом, разрабатывать мероприятия по улучшению.

2.30. Руководить составлением отчетов по кадрам и своевременно представлять их в соответствующие органы.

2.31. Систематически информировать Генерального директора и директоров по направлениям о состоянии кадровой работы в ОАО «Люттик».

2.32. Осуществлять прием сотрудников ОАО «Люттик» по вопросам кадровой работы, давать разъяснения и консультации по интересующим их вопросам.

2.33. Постоянно изучать постановления, законы всех органов власти по кадровым вопросам и информировать руководство ОАО «Люттик».

2.34. Обеспечивать работников отдела, а также ответственных лиц в структурных подразделениях нормативно-справочной литературой, рекомендациями, формами и бланками необходимых документов.

2.35. Организовывать соблюдение нормальных условий труда в отделе (освещенность, влажность, температура, шум, оснащенность рабочего места, обеспеченность рабочего места канцелярскими принадлежностями и т. д.).

2.36. Внедрять в процесс работы компьютерные технологии, принимать меры к обеспечению каждого работника персональным компьютером и соответствующими программами к нему. При необходимости обучать подчиненных работе на ПК.

2.37. Организовывать ведение делопроизводства в отделе. Разрабатывать мероприятия, обеспечивающие сохранность дел в отделе.

2.38. В установленные сроки организовывать переработку дел, документов, подготавливать и сдавать их в архив.

2.39. Изучать передовой опыт лучших предприятий, научные достижения в области работы отделов по персоналу и применять их в своей деятельности.

2.40. Создавать и поддерживать нормальный морально-психологический климат в отделе, принимать меры к ликвидации конфликтных ситуаций.

2.41. Разрабатывать структуру и штатное расписание отдела и утверждать их в установленном порядке. При необходимости своевременно вносить в них изменения и дополнения.

2.42. Организовывать составление перспективных годовых и текущих планов по работе с персоналом ОАО «Люттик».

2.43. Производить подбор кадров в отдел и представлять их на утверждение в установленном порядке.

2.44. Распределять обязанности, права и ответственность среди работников отдела. Организовывать составление должностных инструкций и своевременное внесение изменений и дополнений в них.

2.45. Организовывать работу отдела по переписке с органами власти, другими предприятиями, учреждениями по закрепленным за отделом вопросам.

2.46. Обеспечивать и контролировать соблюдение работниками отдела правил и норм охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

2.47. Контролировать соблюдение работниками отдела правил внутреннего трудового распорядка.

2.48. Постоянно повышать свою квалификацию и способствовать повышению квалификации сотрудников отдела.

2.49. Создавать условия и контролировать сохранность имущества, оборудования и других материальных ценностей, закрепленных за отделом.

2.50. Проводить среди работников отдела воспитательную работу, направленную на четкое выполнение своих обязанностей, правильное и своевременное оформление всех документов, поддержание престижа ОАО «Люттик».

2.5. По доверенности представлять ОАО «Люттик» в органах власти города. Российской Федерации, на предприятиях, в учреждениях, на совещаниях по вопросам деятельности отдела.

3. Права.

Начальник отдела по персоналу имеет право:

3.1. Проверять состояние работы с кадрами во всех структурных подразделениях ОАО «Люттик».

3.2. Вносить предложения руководителям структурных подразделений ОАО «Люттик» о приеме, перемещении и увольнении подчиненных им работников.

3.3. Требовать от руководителей структурных подразделений ОАО «Люттик» использования специалистов и служащих в соответствии с их образованием и квалификацией.

3.4. Принимать участие в работе аттестационной и квалификационной комиссий.

4. Ответственность:

Начальник отдела по персоналу несет ответственность за:

4.1. Выполнение обязанностей и использование прав, возложенных на него настоящей должностной инструкцией.

4.2. Соблюдение положения «О коммерческой тайне ОАО "Люттик"».

4.3. Обеспечение всех структурных подразделений ОАО «Люттик» рабочими, специалистами и служащими соответствующих квалификаций и в необходимом количестве.

4.4. Правильное и своевременное оформление документов, необходимых при приеме на работу, увольнении, оформлении пенсии.

4.5. Своевременность и достоверность предоставляемых отчетов, форм, бланков и т. п.

4.6. Ведение всей документации по персоналу.

4.7. Соблюдение морально-этических норм при работе с персоналом и посетителями.

4.8. Соблюдение работниками отдела правил и норм охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты, а также правил внутреннего трудового распорядка.

Практическое занятие № 8

Решение проблем конфликтной ситуации

Цель: Научиться анализировать конфликтные ситуации в организации

Оборудование: раздаточный материал

Задание

1. Проанализировать конфликтную ситуацию.
2. Обозначить предмет и субъекты конфликта.
3. Проанализировать мотивы каждой из сторон в конфликтной ситуации.
4. Определить модель поведения участников конфликтной ситуации.

Вывод: