



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
_____ **В.В.Новикова**

«__» _____ 2020 г.

Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
ОП.01 Менеджмент
основной профессиональной образовательной программы
по специальности СПО
43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск 2020

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)
43.02.11 Гостиничный сервис учебной дисциплины «Менеджмент».

Организация - разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная организация «Высший
инженерный колледж»

Комплект контрольно-оценочных средств рассмотрен на заседании ПЦК

Протокол № « » 2020 г.

Председатель ПЦК _____ /

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
 - 3.1. Формы и методы оценивания
 - 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине
5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины Менеджмент обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис подготовки следующими умениями, знаниями, которые формируют общие и профессиональные компетенции:

Общие компетенции (ОК):

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;

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

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

ОК 7 - Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

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.

Профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

Уметь:

- У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности

знать:

- 31- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- 32- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- 33- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- 34- способы управления конфликтами;
- 35- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;

36- этапы, виды и правила контроля;

37- этику делового общения;

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в 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; ПК 2.5. Выявлять потребности, виды спроса и соответствующие им типы маркетинга для обеспечения целей организации, формировать спрос и стимулировать сбыт товаров. ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги	Выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы

питания в номерах (room-service). ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.		
У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности ОК 3 – принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	Владение алгоритмом принятия управленческого решения, необходимого для выполнения профессиональных задач	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности ОК 4 – осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Владение приемами сбора и анализа информации, необходимой для выполнения профессиональных задач. Использование аналитических приемов для получения информации	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; ОК 6 – Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;	Выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности. Владение приемами коммуникационных технологий и умением работать в коллективе	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.		
У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности ОК 7 - Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.	Использование аналитических приемов для получения информации, необходимой для профессиональной деятельности	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
Знать:		
31- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;	Использование профессиональной деятельности категорий маркетинга	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
32 – процесс принятия и реализации управленческих решений;	Использование профессиональной деятельности категорий ма	Оценка устного и письменного опроса.

		Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
33- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;	Применение знания о сущности стратегического менеджмента	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
34- способы управления конфликтами;	Использование подходов для работы в группах и управления конфликтами	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
35- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;	Использование приемов стратегического планирования	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
36- этапы, виды и правила контроля;	Нахождение продуктивных способов контроля	Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы.

		Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы
37- этику делового общения;	Знание этики делового общения для ведения профессиональной деятельности	

2.2.Требования к портфолио: не предусмотрено

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине Менеджмент, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам) :

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №1	У1 ОК 1, ОК4, З1, ПК1.1-1.3.	Самостоятельная работа	У1 ОК 1, ОК4, З1, ПК1.1-1.3.	Экзамен	У1 З1-7 ОК1-9
Тема 2. Внешняя и внутренняя среда организации	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №2	У1 З3 ОК4, ОК9	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	У1 З3 ОК4, ОК9		
Тема 3. Функции менеджмента	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №3, №4, №5	У1 З1 ОК1, ОК2, ОК5 ПК1.1-1.3., ПК2.2-2.6.	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	У1 З1 ОК1, ОК2, ОК5 ПК1.1-1.3., ПК2.2-2.6.		
Тема 4. Коммуникации в менеджменте	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №6	У1 З1, З7 ОК 6, ОК7 ПК3.1-ПК3.3	Устный опрос Письменный опрос	У1 З1, З7 ОК 6, ОК7 ПК3.1-ПК3.3		
Тема 5. Процесс принятия решений	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №7	У1 З2 ОК3, ОК9, ОК9	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	У1 З2 ОК3, ОК9, ОК9		

Тема 6. Руководство: власть и партнёрство	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №8	<i>У1 32 ОК2, ОК3, ОК6, ОК8</i>	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	<i>У1 32 ОК2, ОК3, ОК6, ОК8</i>		
Тема 7. Управление конфликтами	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №9	<i>У1 34, ОК6, ОК7 ПК3.1-ПК3.3</i>	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	<i>У1 34, ОК6, ОК7 ПК3.1-ПК3.3</i>		
Тема 8. Социальная ответственность руководителя	устный опрос - самостоятельная работа	<i>У1 31,37 ОК2, ОК3, ОК6, ОК8</i>	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	<i>У1 31,37 ОК2, ОК3, ОК6, ОК8</i>		
Тема 9. Основы управления персоналом	устный опрос - самостоятельная работа Практическая работа №10	<i>У1 31,32,34,37 ОК2, ОК3, ОК7, ОК8 ПК3.1-ПК3.3</i>	Устный опрос Письменный опрос Самостоятельная работа	<i>У1 31,32,34,37 ОК2, ОК3, ОК7, ОК8 ПК3.1-ПК3.3</i>		

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Типовые задания для оценки знаний 31,32,33,34,35,36,37 умений У1

Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента

Цель лекции:

- ознакомить с понятием менеджмента как видом деятельности и системой управления организацией.

Задачи лекции:

- раскрыть сущность менеджмента;
- объяснить общие характеристики организаций;
- выделить основные уровни управления организацией;
- определить управление как процесс и набор управленческих ролей

руководителя

1. Контрольные вопросы для устного опроса

1. В чем состоит сущность менеджмента
2. Дайте характеристики основным школам менеджмента.
3. Приведите характеристику уровней управления
4. Прокомментируйте «управленческие роли» по Г. Минцбергу

2. Практическое задание (работа в малых группах)

- Обсудить «Каким должен быть современный менеджер?», аргументировать свою точку зрения.

3. Тест по теме

1. В чем наиболее полно раскрывается содержание процесса управления?

- 1) в функциях управления;
- 2) в контроле за трудом работников;
- 3) в соблюдении установленных правил и норм поведения.

2. Состав, количество звеньев и уровней, их взаимосвязь и соподчиненность – это:

- 1) функция управления;
- 2) структура управления;
- 3) принцип управления.

3. Кто разработал четырнадцать принципов эффективного управления?

- 1) Ф. У. Тейлор;
- 2) А. Файоль;
- 3) А. Маслоу.

4. Набор определенных действий, соответствующих конкретной должности – это:

- 1) стиль работы менеджера;
- 2) функции менеджера;
- 3) статус менеджера.

5. Основные правила деятельности предприятия для достижения поставленных целей – это:

- 1) процесс управления;
- 2) законы управления;
- 3) принципы управления.

6. Конкретный вид управленческой деятельности, обособившийся в результате разделения и специализации управленческого труда, – это:

- 1) функции управления;
- 2) методы управления;
- 3) принципы управления.

7. Менеджмент – это процесс...

- 1) достижения объектом управления поставленной цели;
- 2) изменения формы и содержания продукта в процессе производства;
- 3) использования ресурсов в процессе производства.

8. Совокупность взаимосвязанных управленческих звеньев, образующих внутреннее строение системы управления и обеспечивающих ее функционирование для достижения поставленных целей, – это:

- 1) цель управления;

2) структура управления;

3) методы управления.

9. *Способы, приемы управления, присущие руководителю или применяемые им в процессе управления, – это:*

1) стиль управления;

2) метод управления;

3) функция управления.

10. *Желаемое состояние объекта управления – это:*

1) принцип управления;

2) закон управления;

3) цель управления;

4) метод управления.

Тема 2. Внешняя и внутренняя среда организации

Цель лекции:

- ознакомить с внутренней и внешней средой организации.

Задачи лекции:

- определить факторы внутренней и внешней среды организации;
- раскрыть взаимосвязь факторов внутренней среды организации;
- показать влияние изменения факторов внешней среды организации на результаты ее деятельности;
- раскрыть характеристики внешней среды.

1. Контрольные вопросы для устного опроса:

1. Объясните сущность понятия «среда организации»?

2. Каковы факторы прямого воздействия внешней среды?

3. В чем особенность факторов косвенного воздействия внешней среды?

4. Чем внутренняя среда отличается от внешней среды с позиции управления?

5. Перечислите переменные факторы внутренней среды организации .

2.Практическая работа «Анализ внешней и внутренней среды организации»

1.Осуществить SWOT-анализ организации (на примере кофейни, пиццерии, цветочного салона, ФОК, гостиницы, парикмахерской и т.д.) г.Ижевска

Тема 3. Функции менеджмента

Цель лекции:

- ознакомить с функциями управления.

Задачи лекции:

- раскрыть суть процессного подхода к управлению;
- дать классификацию и определение функций управления

1.Контрольные вопросы для устного опроса:

- 1.Какие функции включаются в процесс управления?
- 2.Поясните, почему функции управления взаимосвязаны?
- 3.Как осуществляется планирование деятельности предприятия
4. Дайте определение стратегическому планированию, обоснуйте его особенности
- 4.Как менеджер может создать систему мотивации труда работников?
- 5.Почему важно организовать действенную систему контроля в организации?

2.Дискуссионные вопросы

1. Что такое делегирование полномочий и почему оно необходимо?
2. Назовите причины, которые могут, по Вашему мнению, препятствовать эффективному делегированию полномочий в организации

3.Практические задания:

1. Предположите, что Вы решили создать малую организацию по ремонту и обслуживанию компьютеров, какую организационную структуру Вы выберете и почему?

2. Перечислите и охарактеризуйте десять основных принципов планирования:

Принципы планирования	Содержание принципа	Как проявляется в организации
1. Преемственность стратегического и тактического планов		
2. Социальная ориентация		
3. Функционирование объектов планирования по их возможности в целях рационального распределения имеющихся ресурсов		
4. Адекватность плановых показателей -		
5. Согласованность плана с параметром делового и фонового окружения - исследование динамики факторов внешней среды		
6. Вариантность плана		
7. Сбалансированность плана		
8. Экономическая обоснованность плана		
9. Автоматизация системы планирования		
10. Обеспечение обратной связи системы планирования		

4.Тест по теме

1. *Планирование, организация, мотивация, учет, контроль – это:*

- 1) функции менеджмента.
- 2) принципы менеджмента.
- 3) методы менеджмента.

2. *Организационная структура управления – это:*

- 1) совокупность руководящих должностей в аппарате управления;
- 2) совокупность взаимосвязанных звеньев и уровней управления.

3. *Автор теории ожиданий в мотивационном процессе:*

- 1) А. Файоль;
- 2) Ф. Герцберг;
- 3) В. Врум.

4. *Организационная структура, построенная на основе прямого распределения должностных обязанностей от высшего звена к низшему, называется:*

- 1) матричной;
- 2) проектной;
- 3) линейно-функциональной.

5. *Совокупность взаимосвязанных управленческих звеньев, образующих внутреннее строение системы управления и обеспечивающих ее функционирование для достижения поставленных целей управления, – это:*

- 1) методы управления;
- 2) цели управления;
- 3) структура управления.

6. Система контроля в организации обычно состоит из:

- 1).предварительного, текущего и заключительного;
- 2). текущего и заключительного;
- 3).предварительного и заключительного;
- 4).только из текущего контроля.

7. Утверждение, что «управление –это непрерывная серия взаимосвязанных действий»:

- 1).отражает системный подход;
- 2).ситуационный подход;
- 3).процессный подход.

8. .Определите, что не относится к основным функциям управленческого процесса:

- 1).планирование;
- 2).мотивация;
- 3)интеграция;
- 4).организация;
- 5).контроль

Тема 4. Коммуникации в менеджменте

Цель лекции:

- ознакомить с основными методами управления в организации
- ознакомить со связующей функцией управления коммуникациями.

Задачи лекции:

- раскрыть сущность и виды методов управления;
- определить виды коммуникации;
- выделить барьеры коммуникации и способы их преодоления.

1.Контрольные вопросы для устного опроса:

- 1.Что такое коммуникации в организации?
- 2.Какие элементы можно выделить в процессе обмена информацией?
- 3.Какие преграды существуют в организационных коммуникациях?

2.Тест по теме

1. *Делегирование полномочий подчиненному – это показатель:*

- 1) механизма управления;
- 2) функции управления.
- 3) стиля управления.

2. *Что лежит в основе применения экономических методов управления?*

1) закрепление организационных отношений между участниками коллективного труда.

2) законы социологии и психологии.

3) материальная заинтересованность работников в достижении наилучших результатов труда.

3. *Обмен информации между двумя и более людьми называется:*

1).информационным процессом;

2).коммуникационным процессом;

3).процессом передачи полномочий

4. *Для координации задач и действий между подразделениями используются:*

1).межуровневые коммуникации;

2).неформальные коммуникации;

3).горизонтальные коммуникации

5. *Создание у исполнителей психологических побуждений к трудовой деятельности называется:*

1).координированием;

2).мотивацией;

3).ответственностью.

6. *Для какого уровня управления характерны следующие черты: непосредственный контакт с каждым работником, решение текущих задач управления, организация деятельности исполнителей:*

1).высшего уровня управления;

2).среднего уровня управления;

3).низового уровня управления.

7. *Какую информацию называют невербальной?*

1)письменную

2)словесную

3)бессловесную

4)управленческую

5)устную

8. Что такое коммуникационные сети?

- а) соединение участников коммуникационного процесса
- б) совокупность управленческой информации
- в) информация и коммуникации в управлении
- г) совокупность участников процесса коммуникации

Тема 5. Процесс принятия решений

Цель лекции:

- ознакомить с основными подходами к принятию управленческого решения.
- ознакомить с методами принятия управленческих решений

Задачи лекции:

- раскрыть суть решения и модели;
- определить виды решения и моделей, основные подходы к принятию решений;
- показать этапы рационального решения и процесса построения модели;
- выделить факторы, влияющие на принятие решений.

1. Контрольные вопросы для устного опроса:

1. Сущность управленческих решений и их характеристики.
2. Виды управленческих решений.
3. Направления принятия управленческих решений.
4. Каковы основные требования к управленческим решениям

2. Дискуссионные вопросы:

1. Какие вопросы в организации целесообразнее решать единолично руководителю, а какие - коллективно.
2. В чем преимущества и недостатки единоличного и коллективного принятия решений?
3. Опишите метод «мозгового штурма», проанализируйте действия менеджера. Какие проблемы можно решать, используя данный метод.

3. Учебные ситуации

1. Организация «А» стала терять свои конкурентные преимущества на рынке, что привело к снижению уровня конкурентоспособности выпускаемых ею офисных кресел, ее стала вытеснять с рынка организация «Е». Чтобы снова успешно завоевать часть рынка, организации «А» необходимо правильно разработать управленческое решение о наборе потребительских свойств выпускаемой продукции. Какие управленческие решения разработали бы Вы в данной ситуации, если бы были менеджером организации «А»

2. Предположите, что Вы создали малое предприятие по производству кондитерских изделий и хотите. Чтобы вашу продукцию использовали в качестве перекусов во время работы. Какое решение Вы примите об ассортименте выпускаемой Вашей организацией продукции.

Тема 6. Руководство: власть и партнёрство

Цель лекции:

- ознакомить с властью в организации как основой руководства и ее формами.
- ознакомить с лидерством как самостоятельной деятельностью руководителя.
-

Задачи лекции:

- определить понятия лидерства и власти;
- раскрыть содержание баланса власти;
- определить основные формы власти и влияния.
- объяснить теории лидерства

1. Контрольные вопросы для устного опроса:

1. В чем заключается различие между понятиями «власть» и «влияние»
2. Перечислите виды власти в организации и коротко охарактеризуйте их.
3. В чем отличие и сходство между руководителем и лидером.

4. Расшифруйте понятие «неформальная группа».

2.Тест по теме

1. *Стремление к формальной дисциплине и полному подчинению – это признак:*

- 1) демократического стиля управления;
- 2) авторитарного стиля управления;
- 3) либерального стиля управления.

2. *Стиль руководства, характеризующийся централизацией власти, единоначалием, чрезмерной требовательностью, методами принуждения, называется:*

- 1) либеральным;
- 2) демократическим;
- 3) авторитарным.

3. Проявление психологического влияния неформальной власти отражает:

- 1).руководство;
- 2).лидерство;
- 3).полномочия

3.Учебные ситуации

В какую клеточку «управленческой решетки» Вы поместили бы себя в качестве руководителя организации и почему?

Обычно выделяются пять основных стилей руководства:

1. *Невмешательство:* низкий уровень заботы о производстве и о людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Руководитель добивается минимальных результатов, которых достаточно только для того, чтобы сохранить свою должность в данной организации.
2. *Теплая компания:* высокий уровень заботы о людях, стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты.

3. *Производственная задача*: внимание руководителя полностью сосредоточено на производстве. Человеческому фактору либо вообще не уделяется внимания, либо уделяется его крайне мало.
4. *Золотая середина*: руководитель в своих действиях старается в достаточной степени сочетать как ориентацию на интересы человека, так и на выполнение задачи. Руководитель не требует слишком многого от сотрудников, но и не занимается попустительством.
5. *Команда*: руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального соединения интересов через внимание и к производству, и к людям. Вопрос заключается в том, чтобы быть и деловым, и человечным. Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники по достижению целей организации, ведет к доверию и уважению во взаимоотношениях.

Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? Дайте обоснование своей позиции. В то же время нельзя утверждать, что есть некий оптимальный стиль руководства, который всегда срабатывает, поскольку ситуации сильно отличаются друг от друга. Подумайте, может ли быть гибкий стиль руководства.

Тема 7. Управление конфликтами

Цель лекции:

-ознакомить с сущностью конфликтов в организации, приемами их управления

Задачи лекции:

-определить понятие «конфликт в организации»

--раскрыть причины возникновения конфликтов;

-рассмотреть приемы управления конфликтами.

1.Контрольные вопросы для устного опроса:

1.Причины формирования конфликтов в организации.

2.Дайте характеристику основных видов конфликтов

3. В чем суть управления конфликтными ситуациями в организации.

2. Задания для групповой работы

1. Приведите примеры внутриличностных, межличностных конфликтов, между личностью и группой в организации.

2. Проведите разграничения между конструктивными и деструктивными конфликтами.

3. Назовите ошибочные действия менеджера, которые могут создать конфликт в организации.

Тема 8. Социальная ответственность руководителя

Цель лекции:

- раскрыть понятие социальной ответственности и направления реализации в рамках выбранной специальности.

Задачи лекции:

- рассмотреть необходимость социальной ответственности руководителя;

- определить направления реализации социальной ответственности.

1. Контрольные вопросы для устного опроса:

1. Характеристика менеджмента как вида профессиональной деятельности.

2. Формы построения взаимоотношений с сотрудниками

3. Основные требования, предъявляемые к деловым и личностным качествам современного менеджера.

4. Направления социальной ответственности руководителя.

2. Выступления по темам:

- Роль организационной культуры в деятельности предприятия.

- Социальная ответственность предприятия, в чем ее отличие от юридической ответственности.

-Основные направления работы предприятия по соблюдению норм корпоративной этики

Тема 9. Основы управления персоналом

Цель лекции:

-рассмотреть основы управления персоналом

Задачи лекции:

-раскрыть направления управления персоналом;

-методы работы с персоналом.

1.Контрольные вопросы для устного опроса:

1. Управление персоналом как необходимое условие деятельности организации.
2. Направления работы с персоналом.
3. Оценка деятельности персонала и подразделений предприятия

2.Тест по теме

1.Методы управления персоналом группируются по следующим основаниям:

- а).административные; б).статистические; в).экономические;
г).социально-психологические

2.С позиции менеджмента методы управления внутри организации применяют по отношению к:

- а).поставщикам сырья; б).отдельным работникам;
в).покупателям продукции; г).трудовым коллективам.

3.Работа в малых группах:

Сформулируйте особенности управления персоналом в малом, среднем и крупном предприятии.

4.Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: : проведение практических занятий, устного и письменного опроса, деловых игр, групповой работы, тестирования, а также выполнения обучающимися заданий самостоятельной работы.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение экзамена.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Менеджмент» по специальности 43.02.11 – «Гостиничный сервис»

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- У1- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- 31-функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- 32-процесс принятия и реализации управленческих решений;
- 33-сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- 34-способы управления конфликтами;
- 35-функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- 36-этапы, виды и правила контроля;
- 37-этику делового общения

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 1

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание:

1. Ответьте на вопросы теста:

1. К основным положениям административной школы управления, сформулированным в виде правил, можно отнести:

- а).централизацию организации; б).применение экономико-математических моделей в управлении;
- в).изучение поведения человека в организации; г). корпоративный дух в организации.

2. В теории менеджмента основными факторами внешней среды косвенного воздействия являются:

- а).социально-политическая ситуация в мире; б).общая экономическая ситуация в стране;
- в).деятельность организаций-поставщиков; г).поведение потребителей.

3. С позиции менеджмента методы управления внутри организации применяют по отношению к:

- а).поставщикам сырья; б).отдельным работникам;
- в).покупателям продукции; г).трудовым коллективам.

4. Представление организации как открытой системы означает, что организация:

- а).не получает ресурсы из внешней среды;
- б).находится в динамическом взаимодействии с внешней средой;
- в).независима от окружения;

5. Определите, что не относится к основным функциям управленческого процесса:

- А).планирование;
- Б).мотивация;
- В)интеграция;
- Г).организация;
- Д).контроль.

6. Система контроля в организации обычно состоит из:

- А).предварительного, текущего и заключительного;
- Б). текущего и заключительного;
- В).предварительного и заключительного;
- Г).только из текущего контроля

2.Практическое задание .

Если бы Вы являлись руководителем предприятия, какую организационную структуру управления вы бы предпочли. Прокомментируйте ответ.

Вариант № 2

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

Задание: соотнесите понятие и определение

1. специализация	А.работа коллектива не может быть успешной, если состав, задачи и функции постоянно меняются
2.регламентация	Б.Построения, при которых за каждым структурным подразделением организации постоянно закрепляются определенные объекты деятельности
3.стабильность	В.установление и строгое

	соблюдение определенных правил, положений, основанных не на произволе лиц, наделенных властью, а на объективных закономерностях научной организации труда
--	--

2. Ответьте на вопросы теста:

1. Какие методы управления выделяют в менеджменте?

- А. экономические
- Б. бюрократические
- В. административные
- Г. социально-психологические
- Д. демократические

2. Основными функциями менеджмента являются:

- А. управление, организация, развитие и мотивация
- Б. планирование, организация, мотивация, контроль.
- В. контроль, достижение целей организации, мотивация.

3. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации - это:

- А. мотивация
- Б. распорядительство
- В. руководство
- Г. контроль

4. Продуктом труда менеджера является:

- А. решение
- Б. информация
- В. полномочия
- Г. власть

5. Делегирование – это:

- А. выполнение несвойственных функций
- Б. передача функций планирования деятельности организаций
- В. передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение

Вариант № 3

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

1. Ответьте на вопросы теста:

1. Контроль –это:

- А) средство заставить подчинённых делать то, что им не нравится;
- Б) средство обеспечения достижения целей организации;
- В) действие руководителя, исполняемое по его желанию.

2. Что не относится к организационным структурам управления?

- А) линейно-функциональные;
- Б) дивизионные;
- В) неформальные;
- Г) матричные.

3. Кто является основоположником школы Научного управления?

- А) Л.Портер;
- Б) А.Маслоу;
- В) Д. Маккеланд;
- Г) Ф. Тейлор.

4. Стиль руководства –это:

- А) способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение каких-либо целей;
- Б) совокупность конкретных способов воздействия руководителей на подчиненных;
- В) возможность влиять на поведение других, оказывая на них влияние, то есть воздействие, изменяющее поведение в нужную для организации сторону.

5. Анализ внешней среды это:

- А) определение демографических тенденций развития;
- Б) учет действия правительства, влияющих на деятельность фирмы;
- В) контроль за внешними факторами для определения возможностей и угроз для фирмы;
- Г) организация работ по анализу рынка сбыта.

6. Контроль – это:

- А) средство заставить подчинённых делать то, что им не нравится;
- Б) средство обеспечения достижения целей организации;
- В) действие руководителя, исполняемое по его желанию.

2. Практическое задание

Проведите сравнительный анализ американской и японской моделей менеджмента

Характеристики	Американская модель	Японская модель
1. Критерии для продвижения по службе		
2. Процесс принятия решений		
3. Система найма на работу		
4. Ориентация управления		

Вариант № 4

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа

1. Ответьте на вопросы теста:

1. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?

а) в XIX в.

б) в XVIII в.

в) на рубеже XIX и XX вв.

г) в середине XX в.

д) в средние века

2. На чем основываются административные методы управления?

а) на законодательных и нормативных актах

б) на экономических интересах объектов управления

в) на воздействии на социально-бытовые условия работающих

г) на штрафных санкциях

3. Назовите первую функцию процесса управления?

а) мотивация

б) организация

в) планирование

г) контроль

д) координация

4. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?

а) всех уровней

б) среднего уровня

в) высшего уровня

г) низового уровня

5. Какие коллективы называются формальными?

а) образовавшиеся на любом предприятии

б) образовавшиеся стихийно

в) созданные руководством

г) созданные на основе симпатии работников

2. Практическое задание.

Проведите сравнительный анализ организационных структур

Организационная	Основные	достоинства	недостатки
-----------------	----------	-------------	------------

структура управления	характерные черты		
Бюрократическая			
адаптивная			

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Вариант 1.

1. Ответы на вопросы теста

1	А, Г
2	А, Б
3	Б, Г
4	Б
5	В
6	А

2. Практическое задание

При выборе организационной структуры управления необходимо учесть специфику деятельности организации и размер организации. Наиболее распространенной организационной структурой управления является линейно-функциональная ОСУ. Она имеет несомненные преимущества:

- реализуется принцип единоначалия;
- четко обозначенный функционал для каждой должности;
- возможность найма специалистов на должность;
- легко осуществимый контроль за деятельностью подчиненных;
- четкость потоков информации и коммуникаций.

Вариант 2.

Задание 1: соотнесите понятие и определение

1. специализация	Б. Построения, при которых за каждым структурным подразделением организации постоянно закрепляются определенные объекты деятельности
------------------	--

2.регламентация	В. установление и строгое соблюдение определенных правил, положений, основанных не на произволе лиц, наделенных властью, а на объективных закономерностях научной организации труда
3.стабильность	А. работа коллектива не может быть успешной, если состав, задачи и функции постоянно меняются

2.Ответы на вопросы теста

1	А, В, Г
2	Б
3	А
4	А
5	В

Вариант 3.

1.Ответы на вопросы теста

1	Б
2	Б
3	Г
4	Б
5	В

2. Практическое задание

Проведите сравнительный анализ американской и японской моделей менеджмента

Характеристики	Американская модель	Японская модель
1.Критерии для	Деловая карьера	Продвижение по службе

продвижения по службе	обуславливается личными результатами	по старшинству и стажу работы
2.Процесс принятия решений	Индивидуальный характер принятия решений	Управленческие решения принимаются на основе единогласия
3.Система найма на работу	Найм на работу на короткий период	Долгосрочный найм руководителей и работников организаций
4.Ориентация управления	Ориентация управления на отдельную личность	Ориентация управления на группу

Вариант 4.

1.Ответы на вопросы теста

1	В
2	А
3	В
4	Г
5	В

2.Практическое задание

Проведите сравнительный анализ организационных структур

Организационная структура управления	Основные характерные черты	достоинства	недостатки
Бюрократическая	Структура основана на иерархическом соподчинении. Основа успеха-беспрекословное подчинение и четкое исполнение каждым своих обязанностей	Позволяет наладить строгую дисциплину при решении крупномасштабных задач	Работник выполняет только то, что от него требуют
адаптивная	Решения принимаются	Работник может проявлять	Данная система не приемлема в

	коллегиально, приветствуется творческий подход к решению задач	инициативу, максимально реализовывать свои способности	тех отраслях, где необходимо четкое следование инструкциям
--	--	---	--

Экзаменационная ведомость:

Дисциплина: Менеджмент

Фамилия, имя, отчество преподавателя:

Группа _____, курс _____, семестр.

Дата проведения:

№ п/п	Ф.И.О. студента	№ зачетной книжки	Отметка о сдаче экзамена	Подпись преподавателя
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

III.6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценивания устного опроса:

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания письменного опроса:

Оценка "5" выставляется за безошибочную работу.

Оценка "4" выставляется при наличии в работе незначительных ошибок в понимании проблемы.

Оценка "3" выставляется при наличии в работе ряда значимых ошибок.

Оценка "2" выставляется, если вопрос не раскрыт или раскрыт неверно.

Критерии оценивания ответа на экзамене:

«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении тестов.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

Вопросы для тестирования

Правильные ответы выделены **жирным шрифтом**

1. С чем было связано возникновение практики управления?
 - а) с появлением общения
 - б) с возникновением письменности
 - в) с разделением и кооперацией труда**
 - г) с возникновением производства
 - д) с возникновением первобытнообщинного строя

2. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?
 - а) в XIX в.
 - б) в XVIII в.
 - в) на рубеже XIX и XX вв.**
 - г) в середине XX в.
 - д) в средние века

3. Чье учение стало основным теоретическим источником современных концепций менеджмента?
 - а) А. Файоля
 - б) Ф. Тейлора**
 - в) М. Фоллетт
 - г) Д. Гетти

4. Какое государство является родиной менеджмента?
 - а) Франция
 - б) США**
 - в) Россия
 - г) Англия
 - д) Германия

5. Представители какой научной школы в качестве основного объекта исследования имели эффективное использование человеческих ресурсов?

- а) классической или административной школы
- б) школы научного управления
- в) школы науки управления или количественный подход
- г) школы поведенческих наук**

6. Что такое менеджмент?

- а) теория и практика управления**
- б) главный принцип управления
- в) исключительно теория управления
- г) исключительно практика управления

7. Исследования ученых какой школы базировались на использовании данных точных наук?

- а) школы человеческих отношений
- б) школы научного управления
- в) школы науки управления и количественный подход**
- г) классической или административной школы
- д) школы поведенческих наук

8. На чем основываются экономические методы управления?

- а) на материальных интересах объектов управления**
- б) на воздействии на социальные условия работающих
- в) на законодательных и нормативных актах

9. Что такое принципы управления?

- а) основные методы управления
- б) закономерности управления
- в) основные правила управления**
- г) основные функции управления

10. Каковы общие методы управления?

- а) административные, экономические и социально-психологические**
- б) воспроизводственные и маркетинговые
- в) сетевые и балансовые
- г) законодательные и нормативные

11. На чем основываются социально-психологические методы управления?

- а) на материальном интересе работников
- б) на законодательных и нормативных актах
- в) на воздействии на сознание и социальные условия**

12. На чем основываются административные методы управления?

- а) на законодательных и нормативных актах**
- б) на экономических интересах объектов управления
- в) на воздействии на социально-бытовые условия работающих
- г) на штрафных санкциях

13. Что такое процесс управления?

- а) последовательная деятельность менеджера
- б) совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций**
- в) совокупность принципов и методов управления

14. Какой этап является первым в процессе принятия и реализации управленческих решений?

- а) определение критериев решения проблемы
- б) формулирование проблемы
- в) признание проблемы**
- г) оценка альтернатив
- д) разработка альтернатив

15. Назовите первую функцию процесса управления?

а) мотивация

б) организация

в) планирование

г) контроль

д) координация

16. Какова высшая потребность в пирамиде потребностей А. Маслоу?

а) признания и самоутверждения

б) физиологические потребности

в) безопасности и защищенности

г) самовыражения

д) принадлежности и причастности

17. Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех остальных?

а) планирование

б) организация

в) координация

г) мотивация

д) контроль

18. Какие функции управления называют общими?

а) производство, маркетинг, финансы

б) планирование, организация, мотивация, контроль, координация

в) предпринимательство, производство, инновации, информация

19. Что такое коммуникационные сети?

а) соединение участников коммуникационного процесса

б) совокупность управленческой информации

в) информация и коммуникации в управлении

г) совокупность участников процесса коммуникации

20. К чему следует отнести организационную культуру?

- а) к факторам внутренней среды организации**
- б) к факторам непосредственного окружения организации
- в) к факторам общего внешнего окружения организации

21. Какие существуют виды разделения труда в организации?

- а) по уровням управления и звеньям
- б) по видам и подвидам работ
- в) сетевое и матричное
- г) вертикальное и горизонтальное**

22. К чему следует отнести потребителей продукции?

- а) к факторам внутренней среды организации
- б) к факторам непосредственного окружения организации**
- в) к факторам общего внешнего окружения организации

23. Какой уровень управления организацией должен вырабатывать и проводить политику взаимодействия с внешней средой?

- а) низовой
- б) высший**
- в) средний
- г) все уровни

24. Что дает горизонтальное разделение труда?

- а) повышение эффективности деятельности
- б) облегчение координации деятельности работников
- в) снижение затрат на управление
- г) рост производительности труда**

25. Что такое стиль управления?

- а) профессиональная деятельность менеджера
- б) методы управления менеджера
- в) устойчивые способы решения задач при работе с подчиненными**

26. Какое утверждение правомерно для лидера?

- а) он ведет за собой**
- б) он командует
- в) он просто существует
- г) он организует работу
- д) он управляет

27. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?

- а) всех уровней
- б) среднего уровня
- в) высшего уровня
- г) низового уровня**

28. Какой стиль следует использовать менеджеру, чтобы достичь результатов в экстремальных условиях?

- а) все стили управления
- б) либеральный
- в) демократический
- г) авторитарный**

29. Какие коллективы называются формальными?

- а) образовавшиеся на любом предприятии
- б) образовавшиеся стихийно
- в) созданные руководством**
- г) созданные на основе симпатии работников

30. Что такое власть?

- а) возможность влиять на других**
- б) специфическое воздействие на подчиненных
- в) совокупность способов воздействия на подчиненных
- г) любое влияние на людей

31. На чем основана законная власть?

- а) на вознаграждении
- б) на вере в права руководителя**
- в) на положительном примере
- г) на принуждении
- д) на вере в знания руководителя

32. Какие конфликты называются дисфункциональными?

- а) между функциональными подразделениями
- б) нарушающие выполнение функций
- в) мешающие решению проблемы
- г) снижающие групповое сотрудничество**

33. Использование какой формы власти является наиболее затратным?

- а) основанной на принуждении
- б) законной власти
- в) экспертной власти
- г) власти примера
- д) основанной на вознаграждении**

34. Какой метод разрешения конфликтов предусматривает принятие точки зрения другой стороны?

- а) метод принуждения
- б) метод компромисса**
- в) метод сглаживания
- г) метод уклонения

д) метод решения проблемы

35. Какой метод разрешения конфликтов требует использование власти, подавления инициативы подчиненных?

а) метод сглаживания

б) метод компромисса

в) метод принуждения

г) метод уклонения

д) метод решения проблемы

36. Как называют конфликт, при котором два руководителя предъявляют к одному работнику противоречивые требования?

а) внутриличностным

б) межличностным

в) между личностью и группой

Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Итоговая аттестация проводится в форме экзамена. Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: устный ответ на два вопроса, на подготовку ответа дается 30 минут, либо ответ на итоговый тест.

Перечень вопросов для экзамена:

1. Понятие менеджмента. Менеджмент как наука и искусство. Цели менеджмента. Задачи менеджмента.
2. Роль менеджмента в развитии современного производства.
3. Основные подходы к менеджменту: школа научного управления.
4. Основные подходы к менеджменту :школа административного управления.
5. Основные подходы к менеджменту: школа поведенческих наук, школа количественных методов.
6. Процессный подход. Ситуационный подход. Системный подход
7. Развитие менеджмента в Японии, США и России. Сравнительная характеристика американской и японской моделей менеджмента.
8. Понятие «окружающая среда организации». Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации.
9. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на деятельность организации.
10. Понятие цикла менеджмента. Понятие «функция менеджмента». Краткая характеристика функций менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль.
11. Назначение планирования. Виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование.
12. Особенности и технология стратегического планирования.

13. Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения.
14. Понятие и элементы организационных структур управления. Виды организационных структур управления: иерархические и органические структуры управления, их характеристика.
15. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные теории мотивации.
16. Процессуальные теории мотивации. Факторы мотивации.
17. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.
18. Понятие метода управления. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика. Особенности применения тех или иных методов управления.
19. Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникационном процессе.
20. Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей. Характеристика коммуникационных сетей.
21. Деловое общение: понятие, назначение. Деловая беседа: понятие, виды, структура, правила проведения. Телефонные переговоры: понятие, правила проведения.
22. Совещание: понятие, структура, правила проведения.
23. Управленческое решение: понятие, классификация. Этапы принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений.
24. Конфликт: понятие. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
25. Власть: понятие. Формы власти. Баланс власти в организации.
26. Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера.

27. Стил ь руководства: понятие, классификация. Одномерные стили руководства, их характеристика. Многомерные стили руководства, их характеристика Решётка менеджмента.
28. Управление персоналом и эффективность деятельности организации. Осуществление деятельности по управлению персоналом.
29. Подбор и отбор персонала, понятие и назначение. Формы подбора персонала, их характеристика. Методы отбора, их характеристика.
30. Профессиональное обучение и повышение квалификации. Направления и формы профессионального обучения.

Критерии оценки

Критерии оценки	Оценка
Полный, грамотный ответ. Обучающийся полностью владеет изученным материалом. Четко и грамотно аргументирует свой ответ. Отвечает правильно на дополнительные вопросы. Знает и выводит самостоятельно формулы по заданной тематике.	5 («отлично»)
Грамотный ответ. Обучающийся владеет изученным материалом. Допущены различные не принципиальные неточности в ответе. На дополнительные вопросы отвечает не в полном объеме. Знает формулы по заданной тематике.	4 («хорошо»)
Ответ не полный. Обучающийся владеет изученным материалом лишь частично. Допущены различные принципиальные ошибки в ответе. На дополнительные вопросы не отвечает. Не знает формулы по заданной тематике	3 («удовлетворительно»)
Не отвечает на основной и дополнительные вопросы Обучающийся не владеет изученным материалом. Не знает формулы по заданной тематике	2 («неудовлетворительно»)