

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрено**

на заседании педагогического совета  
колледжа

23 апреля 2020 г.  
протокол № 9

Директор колледжа \_\_\_\_\_



А.Э. Чечулин

**Утверждено**

советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

20 мая 2020 г.  
протокол № 9

Председатель \_\_\_\_\_



Д.А. Карх



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Менеджмент в профессиональной деятельности
Наименование специальности	09.02.07 Информационные системы и программирование
Форма обучения	Очно-заочная
Год набора	2020

**Разработано**

преподавателем

М.М. Сутуриной

Екатеринбург  
2020

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Результатом освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ПК 9.7	Осуществлять сбор статистической информации о работе веб-приложений для анализа эффективности его работы
ПК 9.10	Реализовывать мероприятия по продвижению веб-приложений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
ПК 11.1	Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь:

Умения	Знания
<ul style="list-style-type: none"><li>- управлять рисками и конфликтами;</li><li>- принимать обоснованные решения;</li><li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li><li>- применять информационные технологии в сфере управления производством;</li><li>- строить систему мотивации труда;</li><li>- владеть этикой делового общения;</li><li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li><li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li><li>- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li><li>- оформлять бизнес-план;</li><li>- рассчитывать размеры выплат по про-</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- функции, виды и психологию менеджмента;</li><li>- методы и этапы принятия решений;</li><li>- технологии и инструменты построения карьеры;</li><li>- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;</li><li>- основы организации работы коллектива исполнителей;</li><li>- принципы делового общения в коллективе;</li><li>- основы предпринимательской деятельности;</li><li>- основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;</li><li>- порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</li></ul>

<p>центным ставкам кредитования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;</li> <li>- презентовать бизнес-идею;</li> <li>- определять источники финансирования</li> </ul>	
--	--

## 2. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

**Задание 1.** Подготовьте сообщения на следующие темы:

1. Влияние председателя на результативность совещания.
2. Симпозиумы и семинары в профессиональной деятельности менеджера: понятие, цель, специфика проведения, влияние на эффективность деятельности.
3. Паблик рилейшнз как форма делового общения.
4. Презентация: назначение, преимущества и ограничения, требования к проведению.
5. Основные виды деловой документации: организационно-правовые документы.
6. Распорядительные документы.
7. Информационно-справочные документы.
8. Документы по личному составу.

**Задание 2.** Обсудите в группе представленные ниже производственные деловые управленческие ситуации.

### Ситуация 1

В 1932 г. была основана японская компания «Мацусита Электрик Индастриал Ко, Лтд», являющаяся одним из мировых лидеров по производству электротехники и электроники. В России, как и в других странах, торговые марки этой компании широко известны. К ним относятся «Технике» и «Панасоник».

Основатель компании Комоскэ Мацусита сформулировал цель основных положений менеджмента:

«Не хитри, будь честным;  
 будь хозяином на своем месте;  
 не живи вчерашним днем, постоянно совершенствуй свои знания;  
 относись с уважением и вниманием к окружающим;  
 всё время помни о внешнем мире, приспосабливайся к законам его развития;  
 с благодарностью относись к тому, что имеешь и получаешь, — мы все берем у общества в долг;  
 не уставай задавать себе вопрос: „На кого я работаю?“. Ответ должен быть только один — на общество».

#### *Вопросы*

1. В чем заключается социальная направленность менеджмента?
2. Каким образом можно разумно совмещать в менеджменте частное и общественное?
3. Попробуйте продолжить формулировку основных положений менеджмента Комоскэ Мацуситы, доведя их число до десяти.

## Ситуация 2

Классика менеджмента содержит примеры выражений, кратко и емко характеризующих суть менеджмента и его значение для бизнеса. Это, по существу, принципы эффективного менеджмента. Ниже даны примеры принципов деятельности американских фирм «Дженерал Моторс» и ИВМ:

- а) «Руководитель не может позволить себе роскошь учиться на ошибках»;
- б) «Вы можете свалить дурака в чем угодно, и вам дадут шанс исправиться. Но если вы хоть немного схалтурите в том, что касается управления людьми, то вам конец. Здесь всё просто: либо высший уровень работы, либо нам придется расстаться»;
- в) «Успех нашего бизнеса тесно связан с дарованием и преданностью наших менеджеров. Прибыль течет туда, где есть мозги».

### *Вопросы*

1. Согласны ли вы с приведенными высказываниями?
2. Постарайтесь сформулировать собственную оригинальную интерпретацию аналогичного выражения с учетом российской практики менеджмента.

## Ситуация 3

В российской экономической литературе существует мнение, что в какой бы области ни работал менеджер, в его деятельность протекает по пяти базовым направлениям. Они все сводятся к интеграции ресурсов для поддержания жизнеспособности и развития организации.

Во-первых, менеджер устанавливает цели. Он определяет конкретные задачи и пути их решения для достижения целей.

Во-вторых, менеджер организует работу фирмы как системы, служащей их выполнению. Он анализирует виды деятельности, решения, необходимые для достижения целей. Затем выявляет проблемы, ставит задачи, группирует проблемы и задачи и поручает конкретным сотрудникам их выполнение.

В-третьих, менеджер поддерживает мотивацию работников к труду и коммуникации внутри фирмы. Он формирует команду из людей, которые несут ответственность за определенные виды работы, делая это с помощью различных приемов, путем кадровых решений (об оплате труда, о назначениях, повышениях и др.), а также решений, повышающих качество труда и жизни сотрудников. При этом осуществляются постоянные связи менеджера с подчиненными, начальниками, коллегами.

В-четвертых, менеджер создает систему контроля: определяет единицы измерения, фиксируя показатели, ориентированные на работу всей организации и на работу конкретного сотрудника; анализирует и оценивает достигнутые результаты, сообщая о них руководству, подчиненным и коллегам.

В-пятых, менеджер способствует карьерному росту людей, обеспечивая условия, благодаря которым становится возможным продвижение по служебной лестнице членов организации.

### *Вопросы*

1. Все ли основные аспекты многообразной деятельности современного менеджера здесь учтены?
2. Что, на ваш взгляд, нужно добавить, чтобы общая характеристика действий менеджера стала более полной?

## Ситуация 4

Американская корпорация GM известна в мире. В ее штате 83 тыс. чел., из которых 7 тыс. ученых. Ассортимент продукции, производимой корпорацией, составляет более 60 тыс. наименований. Корпорация GM входит в число 100 наиболее преуспевающих компаний США.

Фундаментом деятельности корпорации является сочетание новаторских идей с техническим их воплощением, в результате чего создается высококачественный, хорошо продаваемый товар, и корпорация GM занимает лидирующее положение в области нововведений. Этому же способствует и эффективный менеджмент.

В деятельности корпорации можно выделить пять основных направлений:

1) производство новой продукции — финансовая цель. Не менее четверти реализованной продукции должно приходиться на изделия, поступившие в производство в течение последних пяти лет. Работа менеджеров компании оценивается по этому критерию. Отсюда их стремление поддерживать на высоком уровне научные исследования и поощрять к этому своих сотрудников;

2) свободный обмен информацией между сотрудниками на разных этапах разработки проекта. Это обеспечивает, с одной стороны, возможность использования в новых областях созданных современных технологий, а с другой — контроль за ходом выполнения каждого вида работы;

3) инновации. Неудачи воспринимаются как источник инноваций. Из ошибок, от которых никто не застрахован, руководство стремится извлечь пользу. По этой причине корпорация продолжает трудиться над технологиями, первоначально не дающими прибыли;

4) предоставление сотрудникам условий и времени для того, чтобы они могли обдумать и предложить собственные идеи. Людям свойственно работать над своими идеями особенно активно. Поэтому служащим фирмы разрешается уделять разработкам своих идей до 15 % рабочего времени;

5) создание и предоставление самостоятельности временным подразделениям корпорации. Сотрудник, который выдвинул идею о новом товаре, при одобрении ее руководством корпорации становится главным менеджером и получает необходимые финансовые средства и оборудование. Он подбирает группу специалистов (производственников, маркетологов, специалистов по сбыту, ценовиков) и создает временное подразделение. Задача такого коллектива — разработка изделия от опытного образца до внедрения в массовое производство с последующей реализацией.

Все сотрудники данной группы получают повышение в должности и прибавление к заработной плате в случае успешного выполнения проекта.

### *Вопросы*

1. Сформулируйте стратегию деятельности корпорации GM. Что главное в стратегии?
2. Какова роль менеджеров в успехах фирмы?
3. Какие условия требуются для использования опыта инновационной деятельности корпорации GM на предприятиях Российской Федерации?

### **Задание 3.** Выполните следующие действия.

1. Группа разбивается на команды по 4–6 чел.
2. Каждой команде выдается задание в письменном виде (одно из описанных выше). Каждая команда работает автономно. На командную работу отводится 30–40 минут в зависимости от сложности решаемой проблемы.

3. В каждой команде выбирается представитель, который готовит презентацию результатов работы своей команды.

4. Презентация каждой команды ограничена по времени (3–7 минут).

5. Вопросы к представителю, его ответы. Команда может помогать своему представителю.

6. Обсуждение результатов работы команды.

7. Во время командной работы можно вести видеозапись.

8. Во время выступления представителей команд также можно делать видеозапись.

9. Обсуждение процесса командной работы. Обсуждение поведения лидеров в командах.

10. Обсуждение выступления представителей команд.

**Задание 4.** Составьте и грамотно оформите по одному варианту каждого вида деловых писем, всего — 8 писем (тематика и содержание — произвольные).

**Задание 5.** Подготовьте сообщения по следующим темам:

1. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

2. Противодействие манипуляциям в процессе переговоров.

**Задание 7.** Если бы специалистом были вы, то как, используя технологию «переговоры», вы разрешили бы свой конфликт с администрацией?

В организацию на конкурсной основе был принят высококвалифицированный работник. При трудоустройстве оклад и условия работы его удовлетворяли. Однако с течением времени нагрузка существенно возросла, а ожидаемого повышения оплаты не последовало. Специалист начал проявлять признаки недовольства, которые вначале вызвали недоумение, а потом раздражение администрации. Дело закончилось увольнением, т.е. в проигрыше оказался не только сотрудник, но и администрация.

**Задание 8.** Вам предстоит участвовать в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.

**Задание 9.** Ролевые игры по формированию навыков ведения переговоров.

### Ситуация 1

Вы — сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера — торговля мясом птицы. Вы срочно лично встречаетесь с клиентом, который должен был получить 20 т глубокозамороженного продукта, расфасованного по 1 200 г. «Поле-Полюшко» опаздывает с поставками на два дня. К тому же пришедший заказ состоял из мяса птицы весом по 1 900 г и без пакета. Клиент в ярости, и предварительный телефонный разговор состоял из одних угроз. Вы решили встретиться лично. Вы встречаетесь с директором оптовой базы. В течение дня вам уже звонили начальник отдела закупок, коммерческий директор, менеджер по развитию, юрист и сотрудник отдела закупок.

Ваша цель — урегулировать конфликт, принять товар и сохранить долгосрочные отношения.

*Директор оптовой базы.* Вы всегда воспринимали «Поле-Полюшко» как надежного и важного поставщика. Вы в самом деле «в ярости» и еще «накручены» потоком жалоб ваших подчиненных. Вы не разорвете сотрудничество с «Поле-Полюшко», но ситуация очень неприятная. Вы хотите компенсации.

## Ситуация 2

Вы — сотрудник компании «Поле-Полюшко», ваша профессиональная сфера — торговля мясом птицы. Вы договорились о поставках мяса птицы из Саратовской области крупному московскому дилеру. Товар уже в пути. Клиент ультимативно потребовал встречи по поводу изменения условий поставок. На встрече он требует изменить условия поставки и расфасовку; говорит о том, что у него есть другой поставщик, который готов выполнить все его условия и дать лучшую цену. Клиент — коммерческий директор базы.

Ваша цель — урегулировать конфликт, сохранить долгосрочные отношения и предотвратить подобные ситуации в будущем.

*Клиент.* У вас нет другого поставщика, но вам необходимо добиться выполнения требуемых вами условий. Вы допустили ошибку, пообещав вашему клиенту другую расфасовку. Если вы не договоритесь с «Поле-Полюшко», отвечать придется вам перед вашим клиентом.

## Ситуация 3

### Конфликтная ситуация на железной дороге

Между железнодорожными компаниями А и В возникла конфликтная ситуация. Компании занимаются перевозкой срочных грузов. Каждая владеет двумя индивидуальными железнодорожными ветками и одной общей. Общий путь намного короче, чем индивидуальные пути.

Проблема возникла из-за использования общей короткой ветки. Она считается открытой только тогда, когда открыты две стрелки: одна открывается компанией А, другая — компанией В.

По короткому пути в сутки может пройти только один состав. Он может принадлежать либо компании А, либо компании В.

Каждая компания в день может сформировать и отправить только один состав.

Компании А и В не находятся друг с другом в прямой конкуренции; они отличаются численностью рабочих, количеством грузовых составов, уровнем механизации, прибыльностью. Целью каждой компании является получение максимальной прибыли за тонну груза в месяц.

Вас как консультанта по экономическим вопросам пригласила администрация компании В. Помогите найти решение, которое было бы максимально выгодным для этой компании, но также устраивало и компанию А. Необходимые для расчетов параметры компаний представлены ниже (см. таблицу).

Параметры	Компания	
	А	В
Количество вагонов, ед.	30	20
Грузоподъемность одного вагона, т	50	50
Прибыль от перевозки по короткому пути, дол. США/т	12	6
Прибыль от перевозки по длинному пути, дол. США/т	2	2

**Задание 10.** Подготовьте сообщения по следующим темам:

1. Четырехшаговая схема разрешения конфликта Шарон и Гордона Боуэров.
2. Технология разрешения конфликтов Чарльза Ликсона «Уладим это».

**Задание 11.** Объясните, какими интересами обусловлено поведение Оли.

Аня пришла на занятия в новой золотой цепочке. Ее подруга Оля весь день с ней не разговаривала. Когда Аня захотела выяснить в чем дело и обратилась к ней с вопросом, Оля схватила и сорвала цепочку с ее шеи.

Определите, какие интересы и опасения определены неправильно, так как являются позициями оппонентов (см. «карту конфликта»).

**Задание 12.** Предложите свои варианты решения изложенного ниже конфликта. Составьте матрицу возможностей.

#### Покупка магнитофона

В субботу вечером я должен был забрать новый магнитофон из магазина и был заранее преисполнен чувства гордости, предвидя, как я смогу водрузить у себя дома это «чудо техники».

Однако продавец разочаровал меня, сказав, что этот магнитофон остался его единственным образцом, он хочет оставить его на витрине до вечера. А я так хотел показать его своим товарищам на уикэнде! Обычно я склонен в таких случаях действовать импульсивно, но тут я решил обдумать ситуацию.

Какие у меня были возможности? (возможности реального решения конфликта).

**Задание 13.** Письменно обоснуйте преимущества разрешения конфликта над другими формами его завершения.

**Задание 14.** Выберите правильный ответ по каждому вопросу.

*1. Под конфликтами в сфере управления понимают:*

- а) конфликт между субъектами и объектами управлений;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней;
- г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

*2. Основным противоречием в сфере управления являются:*

- а) противоречия подбора и постановки кадров;
- б) противоречия делегирования полномочий;
- в) противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления;
- г) противоречия карьеры;
- д) противоречия между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления.

*3. Формами проявления управленческих конфликтов являются:*

- а) дезорганизация, несогласие;
- б) несогласие, напряженность;
- в) дезорганизация, напряженность;
- г) напряженность, кризис;
- д) разногласие, напряженность.

*4. Дезорганизация — это:*

- а) состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами;

- б) отказ определенных субъектов управления или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения;



в) форма конфликта, которая затрагивает устой существующей системы управления;

г) форма конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления;

д) выход из подчинения нижестоящих субъектов управления.

*5. Несогласие как форма управленческого конфликта — это:*

а) возражение со стороны отдельных субъектов или объектов управления по поводу стиля управления;

б) отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм;

в) выход отдельных субъектов и объектов управления из существующей системы управления;

г) отказ от существующих принципов управления;

д) открытое предъявление претензий руководителю.

*6. Напряженность как форма управленческого конфликта — это:*

а) более острая форма управленческого конфликта, чем несогласие, которая характеризуется резким ростом сознательных нарушений в управленческих действиях со стороны различных субъектов управления;

б) резкое обострение взаимоотношений между различными субъектами управления;

в) социально-психологический климат в аппарате управления;

г) нарушение принципа субординации в управлении;

д) открытое несогласие субъектов и объектов управления по поводу стиля управления вышестоящего субъекта управления.

*7. Конфронтация как форма управленческого конфликта — это:*

а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления;

б) самая острая форма проявления управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления;

в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов;

г) кризис существующей системы управления;

д) борьба за руководящее место в организации.

*8. В классификации управленческих конфликтов по источнику принято выделять:*

а) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты планирования;

б) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, ценностные конфликты;

в) структурные конфликты, конфликты планирования, конфликты контроля, конфликты организации;

г) ценностные конфликты, конфликты мотивации, конфликты планирования, конфликты контроля;

д) структурные конфликты, инновационные конфликты, позиционные конфликты, конфликты мотивации.

**Задание 15.** Выберите правильный ответ по каждому вопросу.

*1. Организация — это:*

а) коллектив;

б) корпорация;

в) ассоциация;

г) социальная группа, объединяющая людей на основе общей цели, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели;

д) социальная группа, организованная на основе общей цели.

*2. Конфликт в организации — это:*

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;

г) конфликты между различными структурными элементами организации;

д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

*3. Структурные конфликты в организации — это:*

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие вследствие нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

*4. Инновационные конфликты в организации — это:*

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие вследствие нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

*5. Позиционные конфликты в организации — это:*

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие вследствие нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

*6. Ресурсные конфликты в организации — это:*

а) конфликты между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;

г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;

д) конфликты, возникающие вследствие нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

*7. Динамические конфликты в организации — это:*

а) конфликты между структурными подразделениями;

- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры;
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации;
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации;
- д) конфликты, возникающие вследствие нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

8. *Определите тип конфликта в организации (основание — тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов:*

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

9. *Определите тип конфликта в организации (основание — тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновации без учета интересов работников; нарушения трудового законодательства:*

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

10. *Определите тип конфликта в организации (основание — тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования:*

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в социально-экономической системе организации;
- в) конфликты в административно-управленческой системе;
- г) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.

### **3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма промежуточной аттестации - **зачет**.

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Практические предпосылки возникновения менеджмента, его роль в развитии современного производства.
3. Менеджмент как наука и искусство, как человеческий фактор, специальность и система.
4. Современные подходы в менеджменте: процессный, системный, ситуационный, их сущность и основные отличия.

5. Особенности американской и японской системы менеджера.
6. Проблемы менеджера в условиях переходной экономики России.
7. Понятие структуры управления и организационной структуры организации. Основные принципы построения организационной структуры.
8. Внутренние элементы организации: цели, задачи, структура, технология.
9. Люди (кадры) как внутренний элемент организации. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение людей и успешность деятельности организации.
10. Факторы внешней среды прямого воздействия: поставщики, потребители, конкуренты, профсоюзы, государственные органы.
11. Фактор внешней среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические, международные события, научно-технический прогресс.
12. Общие функции управления: планирование и прогнозирование; организация, координация и регулирование, мотивация, контроль.
13. Роль планирования в организации. Виды планов. Основные стадии планирования.
14. Понятие стратегии и стратегического планирования (основные этапы).
15. Анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации как этапы стратегического планирования.
16. Анализ стратегических альтернатив, выбор стратегии, оценка стратегии как этапы стратегического планирования.
17. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы.
18. Понятие потребностей. Первичные и вторичные потребности.
19. Понятие мотивации, её роль в повышении эффективности деятельности организации. Первоначальная концепция мотивации.
20. Содержательные теории мотивации Абрахама Маслоу, Д. Мак Клелланда, Ф. Герцберга.
21. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости.
22. Сущность делегирования, правила и принципы делегирования.
23. Понятие методов управления. Основные методы управления: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические.
24. Планирование и организация работы менеджера. Техника личной работы менеджера.
25. Понятие общения и коммуникации. Условия эффективной коммуникации.
26. Информация и её виды. Роль информации в менеджменте.
27. Трансакты, три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый.
28. Функции и назначение управленческого общения.
29. Основные этапы делового общения.
30. Техника телефонных переговоров.
31. Понятие управленческого решения. Основные требования, предъявляемые к управленческим решениям.
32. Понятие управленческого контроля. Виды контроля.
33. Этапы проведения управленческого контроля. Основные правила контроля.
34. Понятие и классификация конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов.
35. Понятие стресса, причины стрессов. Методы снятия стресса.
36. Понятие власти. Виды власти.
37. Понятие стиля руководства в управлении. Виды стилей руководства.
38. Имидж менеджера

39. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации. Факторы, определяющие формирование нормального социально-психологического климата в коллективе.

40. Основные индивидуально-психологические особенности личности: направленность личности, темперамента и т. д.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Критерии оценки (недифференцированной)**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, проявившему знания основного программного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, но допустившему неполные или слабо аргументированные ответы, испытывающему затруднения.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему значительные пробелы в знании программного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.