ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I»
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» в г. Калининграде
(Калининградский филиал ПГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора филиала
_____ /Б.В. Фесенко/
«25» 07 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 - заочная

Калининград
2022 год

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

Составитель: Калининградский филиал ПГУПС

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ…… 4
2.....РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ..... 6
3.....ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ..... 10

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.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в

	чрезвычайных ситуациях;
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
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;	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*
У2. планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями;	- грамотно и своевременно планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями;	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*
Знания:		
З1. принципы, функции, методы менеджмента;	знание принципов, функций, методов менеджмента;	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*
З2. основы организации работы коллектива;	знание основ организации работы коллектива;	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*
З3. принципы делового общения в коллективе;	знание принципов делового общения в коллективе	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*
З4. информационные технологии в сфере управления производством на железнодорожном транспорте;	знание информационных технологий в сфере управления производством на железнодорожном транспорте	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*
З5. особенности менеджмента в области профессиональной	знание особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности.	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;*
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	квалификационного уровня	*- самостоятельная работа;*

личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		*- 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*
посредством применения	безопасности при построении	*зачет.*

нормативно-правовых документов.	графика движения поездов	
ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.	умение пользоваться планом формирования грузовых поездов; выполнение анализа эксплуатационной работы; демонстрация знаний по методам диспетчерского регулирования движением поездов	*- выборочный устный опрос;* *- самостоятельная работа;* *- практическое занятие;* *- дифференцированный зачет.*

3. 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**
							Дифференцированный зачет

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	Дифференцированны й 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 (правильных ответов)	**Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений**	
	балл (отметка)	**вербальный аналог**
90 - 100	5	отлично
76 - 89	4	хорошо
50- 75	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Оценка «5», «отлично» «отл.» исчерпывающий, точный ответ, демонстрирующий хорошее знание вопроса, умение использовать критические материалы для аргументации и самостоятельных выводов; свободное владение научной терминологией; умение излагать материал последовательно, делать обобщения и выводы.

Оценка «4», «хорошо», «хор.» ответ, обнаруживающий хорошее знание и понимание учебного материала, умение анализировать, приводя примеры; умение излагать материал последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные недостатки в формулировке выводов; допускаются отдельные погрешности в речи.

Оценка 3 «удовлетворительно», «удовл.» ответ, в котором материал раскрыт в основном правильно, но схематично или недостаточно полно, с отклонениями от последовательности изложения. Нет полноценных обобщений и выводов; допущены ошибки в речевом оформлении высказывания.

Оценка 2 «неудовлетворительно». «неуд.» ответ обнаруживает незнание материала и неумение его анализировать; в ответе отсутствуют примеры; нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; недостаточно сформированы навыки устной речи.

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.

б.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. Вилы 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 руководиля.

7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета

Примерный тест на дифференцированный зачет

Тема: Функции менеджмента

Функция контроля в рамках цикла менеджмента ...

Правильный ответ:

	определяет степень достижения цели, помогает выявить проблемы, устанавливает отклонения от предусмотренных величин
	устанавливает режим работы подразделений предприятия, формирует отношения между людьми
	определяет перспективу развития и будущее состояние системы производства

	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:

	темпераментом
	характером
	способностью
	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:

	руководство деятельностью непосредственных исполнителей работы
	определение основных направлений деятельности предприятия
	практическая реализация решений, в том числе организация взаимодействия функциональных подразделений компании
	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:

	субординационную
	служебно товарищескую
	дружескую
	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:

	самовыражения
	безопасности
	пропитания
	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:

¥	матричная
	функциональная
	штабная
	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:

	практическая реализация решений, в том числе организация взаимодействия функциональных подразделений компании
	определение основных направлений деятельности предприятия
	руководство деятельностью непосредственных исполнителей работы
	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:

	возможность быстро реагировать и адаптироваться к изменяющимся внутренним и внешним условиям организации
	оперативность в принятии решений
	концентрация власти в управляющей верхушке
	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:***

	увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения
	решение проблемы путем, приемлемым для всех сторон, в результате чего будут сведены к минимуму трудности при реализации решения
	снижение возможности группового мышления и синдрома покорности
	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:

	единоличное
	коллективное
	коллегиальное
	выборочное

Решение:

Единоличное 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:

	демократичный
	либеральный
	авторитарный
	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:

&	ограниченного роста
	активного роста
	сокращения
	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:

	время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться
	иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить кто-нибудь из участников беседы
	решительно пресекать любые попытки насмешек и саркастических высказываний в его адрес
	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:

	контактная
	координационная
	социальная
	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:

	обеспечивает взаимосвязь и эффективность действий всех других функций, определяет порядок и условия функционирования предприятия
	определяет степень достижения цели, устанавливает отклонение от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности
	активизирует работающих, побуждает их трудиться эффективно для реализации намеченных целей
	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 программноаппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта, называется .

Правильный ответ:

	информационной технологией
	информационной системой
	автоматизацией управления

	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:

	коммуникативные барьеры
	источники информации
	невнимательные собеседники
	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:

	сангвиника
	холерика
	флегматика
	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

&	перегрузка или, напротив, слишком малая загруженность, конфликт ролей
	развод, вступление в брак
	уход на пенсию, увольнение
	рождение ребенка, усыновление

К организационным факторам, вызывающим стрессовое состояние, относятся . ***Правильный ответ:***
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:

	разъяснение того, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения
	стремление уйти от конфликта
	принятие точки зрения другой стороны
	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:***

	стилем руководства
	формой власти
	корпоративной культурой
	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 лишних, ненужных сведений, представляет собой _____информацию.

	первичную
	промежуточную
	итоговую
	производную

Правильный ответ:
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 ...

	превратить идею в сообщение
	выступить средством обратной связи
	сформировать особый тип мышления собеседника
	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:***

	единство и четкость распорядительства, согласованность действий исполнителей
	длительную процедуру принятия решения
	возможность быстро реагировать и адаптироваться к изменяющимся внутренним и внешним условиям организации
	рациональное использование кадров за счет специализации различных видов трудовой деятельности

Правильный ответ:

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:

	диверсификацией
	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:

	сокращения
	роста
	ограниченного роста
	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:

	внешней среды прямого воздействия
	внешней среды косвенного воздействия
	внутренней среды организации
	макроокружения

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 .

	общество с ограниченной ответственностью
	акционерное общество открытого типа
	акционерное общество закрытого типа

Правильный ответ:
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:

	освоение смежных профессий с целью снижения монотонности труда и обеспечение персональной ответственности работников при

	выполнении работы
	стремление обезопасить себя и близких людей от опасностей со стороны внешнего окружения
	стремление занять более высокую должность, выполнять более сложную и ответственную работу, работать в престижных, социально значимых сферах организации
	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:

	стрессом
	болезнью
	безучастностью
	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:

	коммерческим
	финансовым
	имущественным
	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:

¥	либеральный
	авторитарный
	демократичный
	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:

	экономическим
	организационным
	социальным
	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:

	доходность
	устойчивость
	оборачиваемость
	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 ^запрограммированные решения требуются в ситуациях ...
Правильный ответ:

	которые являются новыми и сопровождаются неизвестными факторами
	типичных, чаще всего повторяющихся
	в которых известен конечный результат
	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:***

	наличия особых стимулов, побуждающих оказывать другим членам группы помощь и поддержку
	выявления потребностей, побуждающих людей к действию
	выяснения ожидания специального вознаграждения конкретного работника в ответ на затраченные усилия
	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:

	настойчивость, надежность, исполнительность
	низкая самооценка и пассивность
	энтузиазм и быстрота действий
	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:

	руководитель, назначенный собственником
	совет акционеров
	собрание работников предприятия
	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:

	высшего
	среднего
	низшего
	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:

	медленная скорость служебного роста и долгосрочная система найма на работу
	формализованные отношения менеджера с подчиненными
	система оплаты труда за индивидуальный результат
	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:

	экономических

	социальных
	психологических
	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 .

	мобилизацией резервных сил организма, быстрым и качественным выполнением работы
	снижением концентрации внимания, допущением ошибок в работе
	состоянием вялости, апатии, безразличности
	неспособностью личности справится с предъявляемыми к ней требованиями

Правильный ответ:
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:

¥	процессуальные
	содержательные
	иерархические
	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:

	задачей
	целью
	технологией
	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:

	эмпатия
	рефлексия
	убеждение
	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:

	регламентом
	программой
	протоколом
	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:***

	не показывать свое раздражение по поводу манеры поведения такого собеседника
	следует время от времени просить высказываться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно
	следует задавать ему вопросы информативного характера, постепенно вовлекая его в беседу
	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 .»

	видеоконференцией
	собранием
	электронной почтой
	автоматизированной системой

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:***
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:

	между личностью и группой
	внутриличностный
	межгрупповой
	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:

	промышленная революция
	великие географические открытия
	движение реформации
	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.

	управленческим
	неформальным
	координационным
	деловым

Правильный ответ:

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:

	административные
	экономические
	социальные
	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:

&	среды прямого воздействия
	внутренней среды организации
	среды косвенного воздействия
	макроокружения 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:

&	координации и регулирования
	адаптации к внешней среде
	распределения ресурсов
	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:

	мотивация
	планирование
	координация
	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:

	процессный
	количественный
	ситуационный
	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:***

	правление и (или) председатель производственного кооператива
	общее собрание членов производственного кооператива
	руководитель, назначаемый собственником
	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:

&	определение повестки дня и состава участников
	составление протокола
	подведение итогов и принятие решения
	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:***

	проблемой
	управленческим решением
	конфликтом
	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:

	страхованием
	диверсификацией
	компенсацией
	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:

¥	либеральный
	авторитарный
	демократичный
	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:

&	меланхолика
	флегматика
	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:

	релаксацией
	рекреацией
	катарсисом
	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:

&	психологическое «чтение» особенностей поведения собеседника
	составление первичного психологического портрета
	создание благоприятных условий для межличностного контакта
	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

	поддержки принятия управленческих решений
	обработки информации
	экспертная
	управленческой информации

Решение:
Существует пять основных типов информационных систем, которые могут действовать в информации, необходимой управляющим при принятии конкретных решений ***Правильный ответ:***
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:

	миссией
	стратегией
	целью
	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:

	стремление человека уйти от конфликта, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями
	направление усилий всех участников на достижение общей цели
	систематическое применение справедливой системы вознаграждений
	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 .

	организационных изменений
	координации и регулирования

Правильный ответ:

	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:

	анализ слабых и сильных сторон организации
	формулировка миссии
	оценка и анализ внешней среды
	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:

¥	экономичность
	надежность
	гибкость
	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 .
среде
воздействия
косвенного
Правильный ответ:

	среде прямого воздействия
	микроокружению организации
	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:

	неуравновешенность и резкость в высказываниях

	безразличие к работе, в случае потери ощущения новизны
	пассивность и ненастойчивость
	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:

	структурой организации
	управлением фирмой
	подразделением предприятия
	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:

	социально-культурные и политические факторы, международное окружение
	научно-технический прогресс, состояние экономики, деятельность конкурентов
	взаимоотношения с поставщиками, потребителями, конкурентами
	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:

	стратегией

	задачей
	контрольным отчетом
	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:

¥	отрицанием
	бездействием
	депрессией
	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:

	содержательных теорий мотивации
	процессуальных теорий мотивации
	теории ожидания
	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:

	внутриличностному
	межгрупповому

	межличностному
	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:

	образовательные учреждения
	производственные кооперативы
	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:**

	возможности использования различных методов управления в соответствии с конкретной ситуацией
	рассмотрении управления как процесса, состоящего из серии непрерывных взаимосвязанных действий
	рассмотрении управления как непрерывной серии взаимосвязанных управленческих действий.
	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:

	контроля
	планирования

	мотивации
	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 .

	достижение намеченной цели путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов организации
	определение перспектив развития предприятия и составление планов
	диагностику финансового состояния предприятия

Правильный ответ:

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:

	риском
	стратегией
	решением
	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:

&	руководителем, но после того как проблему всесторонне рассмотрели специалисты
	единолично руководителем без взаимного обсуждения
	в результате общего голосования

	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 ...

	получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых от него ждал отправитель
	получатель продемонстрировал понимание идеи, но его действия не оправдали ожиданий отправителя
	информация была передана тому лицу, для кого она была предназначена

Правильный ответ:
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:

	автократичный
	демократический
	либеральный
	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:

	методы
	функции

	ориентиры
	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.