

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дедова Ольга Андреевна
Должность: Директор Рязанского филиала ПГУПС
Дата подписания: 28.10.2022 15:39:52
Уникальный программный ключ:
9abb198844dd20b9715826d8a9981a2787b556ef

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)
Рязанский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Рязанского филиала
ПГУПС
_____ О.А. Дедова
«___» _____ 2021г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.13. МЕНЕДЖМЕНТ

для специальности

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

Квалификация – **техник**
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

**Рязань
2021 год**

Рассмотрено на заседании ЦК
специальных дисциплин
специальности 23.02.01
Организация перевозок и
управление на транспорте (по видам)
протокол № 11 от «15» июня 2021 г.
Председатель: Червакова Т.М/

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

Разработчик ФОС:

Будник Ю.Н., преподаватель Петрозаводского филиала ПГУПС

Рецензент:

Резегина Н.А., преподаватель Петрозаводского филиала 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.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно

	планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1.	Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.
ПК 1.2.	Организовывать работу персонала по обеспечению безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях стандартных и аварийных ситуаций.
ПК 1.3.	Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.
ПК 2.1.	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.
ПК 2.2.	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.
ПК 2.3.	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

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

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

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

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

3. 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	Дифференцированный зачет (тест)
- основы организации работы коллектива;		
- принципы делового общения в коллективе;		
- информационные технологии в сфере управления производством на железнодорожном транспорте;		
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.		
Уметь:		
- применять современные информационные технологии управления перевозками в перевозочном процессе;		
- планировать и организовывать перевозочный процесс в соответствии с современными требованиями;		

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

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

4. Общие условия оценивания

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

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

5. Критерии оценки

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

Процент результативности (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.

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

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

8. Классическая (административная) школа в управлении.

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

10. Системный и ситуационный подходы в развитии менеджмента.

11. Современные теории: стратегий, лидерства, инноваций.

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

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

14. Цели и миссия организации. Виды целей организации.

15. Уровни управления организацией. Компетенции менеджеров различных уровней.

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

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

18. Планирование как функция менеджмента. Виды планирования.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

36. Негативные и позитивные функции организационного конфликта.

37. Совокупность причин, лежащих в основании организационных конфликтов.

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

39. Структурные методы управления конфликтами.

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

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

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

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

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

45.Самоменеджмент руководителя.

7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета Примерный тест на дифференцированный зачет

Тема: Функции менеджмента

Функция контроля в рамках цикла менеджмента ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

Основным направлением деятельности менеджеров низшего уровня является ...

Правильный ответ:

✓	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:

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

Решение:

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

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

Руководитель может принять _____ решение без публичных обсуждений и согласований.

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Стили управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Демократическое руководство характеризуется разделением власти и участием работников в управлении, при этом ответственность не концентрируется, а

распределяется в соответствии с переданными полномочиями. Демократ требователен, сочетает инициативный и творческий подход к выполняемой работе с сознательным соблюдением дисциплины, проявляет стремление делегировать полномочия и разделить ответственность.

Тема: Стратегический менеджмент

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

Правильный ответ:

✓	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:

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

Решение:

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

Тема: Функции менеджмента

Функция организации в процессе управления ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Информационная технология (ИТ) – процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки

информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.

Тема: Управленческое общение

Факторы, снижающие эффективность общения, известны как ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	перегрузка или, напротив, слишком малая загруженность, конфликт ролей
<input type="checkbox"/>	развод, вступление в брак
<input type="checkbox"/>	уход на пенсию, увольнение
<input type="checkbox"/>	рождение ребенка, усыновление

Решение:

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

Тема: Управление конфликтами

К структурным методам управления конфликтной ситуацией относится ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Стили управления

Манера поведения руководителя по отношению к подчиненным называется ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	первичную
<input type="checkbox"/>	промежуточную
<input type="checkbox"/>	итоговую
<input type="checkbox"/>	производную

Решение:

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

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Кодирование в процессе коммуникации призвано ...

Правильный ответ:

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

Решение:

Кодирование в процессе коммуникации призвано превратить идею в сообщение.

Тема: Организация и типы структур

К достоинствам организационной структуры линейного типа можно отнести ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Управление рисками

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	диверсификацией
<input type="checkbox"/>	инвестированием
<input type="checkbox"/>	страхованием
<input type="checkbox"/>	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:

<input checked="" type="checkbox"/>	социально-психологических
<input type="checkbox"/>	экономических
<input type="checkbox"/>	организационных
<input type="checkbox"/>	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:

<input checked="" type="checkbox"/>	свыше пятидесяти
<input type="checkbox"/>	не меньше двадцати
<input type="checkbox"/>	свыше десяти
<input type="checkbox"/>	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:

<input checked="" type="checkbox"/>	стратегических
<input type="checkbox"/>	оперативных
<input type="checkbox"/>	текущих
<input type="checkbox"/>	календарных

Решение:

Тактическое планирование является средством реализации стратегических планов. Если основная цель стратегического плана заключается в том, чтобы определить, чего хочет

добиться предприятие в перспективе, то тактическое планирование должно ответить на вопрос, как предприятие может достичь такого состояния.

Тема: Стратегический менеджмент

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	общество с ограниченной ответственностью
<input type="checkbox"/>	акционерное общество открытого типа
<input type="checkbox"/>	акционерное общество закрытого типа

полное товарищество

Решение:

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

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Управление рисками

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Стили управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Система методов управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Экономические методы управления представляют собой совокупность стоимостных инструментов воздействия на управляемый объект в целях обеспечения наибольшей экономической эффективности деятельности организации с наименьшими затратами. Они включают в том числе и материальное стимулирование в форме заработной платы, премий, а также санкции за несоответствующее качество или количество труда.

Тема: Управление рисками

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

Правильный ответ:

✓	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

Незапрограммированные 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:

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

Решение:

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

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Менеджеры высшего уровня определяют основное направление деятельности предприятия, ее цели и задачи. Как показывает практика работы крупных компаний, такой

менеджер более 80 % рабочего времени отдает формированию стратегии развития бизнеса, осуществлению контактов с федеральными, региональными и местными органами власти, банками, поставщиками и т.д.

Тема: Сущность и характерные черты современного менеджмента

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Система методов управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	мобилизацией резервных сил организма, быстрым и качественным выполнением работы
<input type="checkbox"/>	снижением концентрации внимания, допущением ошибок в работе
<input type="checkbox"/>	состоянием вялости, апатии, безразличности
<input type="checkbox"/>	неспособностью личности справиться с предъявляемыми к ней требованиями

Решение:

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

Тема: Психология менеджмента, система мотивации труда

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Этика делового общения

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Основными способами построения психологического портрета в процессе делового общения могут выступать эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Эмпатия позволяет проникнуть в эмоциональное состояние людей, взаимодействующих в

той или иной жизненной ситуации. Рефлексия основана на познании и оценке менеджером своей позиции и на размышлениях о позиции другого человека, ходе его мыслей.

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Порядок проведения совещания, заседания называется ...

Правильный ответ:

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

Решение:

Регламент – порядок проведения совещания, заседания.

Тема: Этика делового общения

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	видеоконференцией
<input type="checkbox"/>	собранием
<input type="checkbox"/>	электронной почтой
<input type="checkbox"/>	автоматизированной системой

Решение:

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

Тема: Управление конфликтами

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Управленческое общение

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	управленческим
<input type="checkbox"/>	неформальным
<input type="checkbox"/>	координационным
<input type="checkbox"/>	деловым

Решение:

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

Тема: Система методов управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Среда прямого воздействия – это факторы, которые непосредственно влияют на работу организации: поставщики, потребители, законы и государственные органы, конкуренты. Многие организации зависят от непрерывного притока материалов. Невозможность обеспечить поставки в нужных объемах может создать большие трудности для производственного процесса.

Тема: Стратегические и тактические планы. Сущность стратегического планирования

Функция _____ предполагает согласование усилий структурных подразделений фирмы для достижения цели, предусмотренной стратегическим планом.

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Функции менеджмента

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Сущность и характерные черты современного менеджмента

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Процессный подход рассматривает управление как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих действий. Данные действия, каждое из которых также является процессом, называют управленческими функциями, сумма всех этих функций представляет собой процесс управления.

Тема: Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм

Исполнительным органом производственного кооператива является ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Коммуникации. Деловое общение

Подготовительный этап организации и проведения делового совещания предусматривает ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Управление рисками

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Одна из возможностей уклонения от риска состоит в попытке перенести риск на какое-нибудь третье лицо. С этой целью прибегают к страхованию своих действий или поиску «гарантов», полностью перекадывая 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 перекадывать ответственность в принятии решений. Такой стиль руководства можно охарактеризовать как ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Пассивен, ненастойчив, легко уязвим и мало реагирует на внешние воздействия. Часто

погружен в себя, предпочитает спокойную и хорошо знакомую обстановку. Эти черты характеризуют меланхолика.

Тема: Стресс. Методы снятия стресса

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Этика делового общения

На первом этапе в структуре делового общения используются ...

Правильный ответ:

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

Решение:

Анализ структуры делового общения менеджера и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа.

На первом этапе происходит психологическое «чтение» особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся психологической информации о конкретном работнике организации и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица.

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

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

Правильный ответ:

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

Решение:

Существует пять основных типов информационных систем, которые могут действовать в

организации. Система поддержки управленческих решений автоматически производит поиск, обработку и обобщение информации, необходимой управляющим при принятии конкретных решений.

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Управление конфликтами

К межличностным методам разрешения конфликта относится ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	организационных изменений
<input type="checkbox"/>	координации и регулирования

	распределения ресурсов
	адаптации к внешней среде

Решение:

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

Тема: Стратегический менеджмент

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Организация и типы структур

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	среде косвенного воздействия
-------------------------------------	------------------------------

	среде воздействия	прямого
	микроокружению организации	
	внутренней организации	среде

Решение:

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

Тема: Психология и педагогика производственных отношений, работа с клиентурой

К недостаткам холерика относятся ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Организация и типы структур

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

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

Правильный ответ:

✓	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:

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

Решение:

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

Тема: Управление конфликтами

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Сущность и характерные черты современного менеджмента

Суть ситуационного подхода к управлению заключается в ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Функции менеджмента

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Менеджмент как вид деятельности и система управления

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

Правильный ответ:

<input checked="" type="checkbox"/>	достижение намеченной цели путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов организации
<input type="checkbox"/>	определение перспектив развития предприятия и составление планов
<input type="checkbox"/>	диагностику финансового состояния предприятия

формирование технических решений и контролирование производственного процесса

Решение:

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

Тема: Управление рисками

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Основы теории принятия управленческих решений

Коллегиальное управленческое решение принимается ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Коммуникации. Деловое общение

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

Правильный ответ:

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

<input type="checkbox"/>	был верно выбран канал передачи информации
--------------------------	--

Решение:

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

Тема: Стили управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Система методов управления

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

Правильный ответ:

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

Решение:

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

Тема: Информационные технологии в сфере управления производством

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

Правильный ответ:

✓	оперативного уровня
	стратегического уровня
	офисной автоматизации
	обработки знаний

Решение:

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

Тема: Этика делового общения

К проявлениям социально-этичного менеджмента относятся ...

Правильный ответ:

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

Решение:

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

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

Основная учебная литература

1. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 566 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433680>
2. Менеджмент на железнодорожном транспорте : учебное пособие / В. А. Козырев и др.; под ред. В. А. Козырева. — Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»,

2016. — 675 с. - Текст : электронный // ЭБ "УМЦ ЖДТ" : [сайт]. - URL: <http://umczdt.ru/books/45/62152/>

Дополнительная учебная литература

1. Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. П. Михалева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431066>
2. ЭСМ. Экономика. Социология. Менеджмент : федеральный образовательный портал : [сайт]. - URL: <http://www.ecsocman.edu.ru/> - Текст : электронный.