

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области

«Новокуйбышевский гуманитарно-технологический колледж»

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по оценке освоения итоговых образовательных результатов учебной
дисциплины

ОП 12. Менеджмент

программы подготовки специалистов среднего звена

специальности **40.02.01 Право и организация социального обеспечения**

Новокуйбышевск, 2017

ОДОБРЕНО

на заседании ПЦК

Председатель ПЦК ОГСЭД

Н.В. Баннова

СОГЛАСОВАНО

1-й зам. директора

О.С. Макарова

Разработчик:

ГАПОУ «НГТК» преподаватель Пасичник В.А.

Рецензенты:

ГАПОУ «НГТК» председатель ПЦК Н.В. Баннова

(место работы) (занимаемая должность) (ФИО)

(место работы) (занимаемая должность) (ФИО)

Дата актуализации	Результат актуализации	Подпись разработчика

Акт согласования комплекта контрольно-оценочных средств по оценке освоения **учебной дисциплины ОП 12.Менеджмент**

№__ от «__» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	5
2.1. Предметы оценивания	5
2.2. Требования к деятельности обучающегося по знаниям и умениям	5
2.3. Объекты оценки	6
3. Инструментарий оценки	7
Практическое задание оценки сформированности знаний	7
Задание 1 Тестирование	8
Вариант 1	8
Вариант 2	13
Условия выполнения задания	18
Эталон ответов	19
Критерии оценки сформированности знаний	20
Практическое задание оценки сформированности умений	21
Задание 2. Комплексное практическое задание	22
Вариант 1	22
Вариант 2	22
Условия выполнения задания	25
Эталон выполнения задания	26
Критерии оценки сформированности	29
Таблица итоговых результатов по освоению дисциплины	30

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов дисциплины **ОП 12. Менеджмент** специальности среднего профессионального образования **40.02.01 Право и организация социального обеспечения**

Обучающийся, завершивший обучение по дисциплине должен обладать знаниями и умениями, соответствующими требованиям ФГОС СПО.

Нормативными основаниями проведения оценочной процедуры являются требования ФГОС СПО по специальности **40.02.01 Право и организация социального обеспечения**, утвержденного приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 12.05.2014 г. № 508, рабочей программы профессионального модуля, Положение о текущем контроле знаний, промежуточной аттестации и переводе обучающихся на следующий курс, утвержденное приказом по ГАПОУ «НГТК» от «09» июля 2016 г. № 178-У.

Формой проведения оценочной процедуры является д.зачет, который проводится непосредственно после завершения обучения по дисциплине.

Зачет проводится в форме выполнения теста и серии практических заданий по дисциплине.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по дисциплине установлен показатель, при котором принимается решение:

- оценка 3 «удовлетворительно» не менее 70 % выполнения задания;
- оценка 4 «хорошо» не менее 85%;
- оценка 5 «отлично» не мене 95 %.

2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Предметы оценивания:

уметь:

- направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;
- принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;
- мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;
- применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

знать:

- особенности современного менеджмента;
- функции, виды и психологию менеджмента;
- основы организации работы коллектива исполнителей;
- принципы делового общения в коллективе;
- особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;
- информационные технологии в сфере управления.

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 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.

2.2. Требования к деятельности обучающегося по знаниям и умениям

Требования к знаниям и умениям	Показатели оценки результата
Знать особенности современного менеджмента;	1. Тестирование
Знать функции, виды и психологию менеджмента;	
Знать основы организации работы коллектива исполнителей;	
Знать принципы делового общения в коллективе;	
Уметь направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;	2. Комплексное практическое задание, включающее в себя: – решение ситуационных задач
Уметь принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;	
Уметь мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;	
Уметь применять приемы делового общения в профессиональной	

деятельности.	
---------------	--

2.3. Объекты оценки

Показатели оценки результата	Объекты оценки
1. Проведение тестирования	Оценка результатов решения теста
2. Комплексное практическое задание	Оценка продукта деятельности

3. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОЦЕНКИ

Практическое задание оценки сформированности знаний:

- особенности современного менеджмента;
- функции, виды и психологию менеджмента;
- основы организации работы коллектива исполнителей;
- принципы делового общения в коллективе;
- особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;
- информационные технологии в сфере управления.

Задание 1 Тестирование

Вариант – 1

Блок А

№ п/п	Задание (вопрос)		Эталон ответа
<p>Инструкция по выполнению заданий № 1- 4: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получаете последовательность букв.</p> <p style="text-align: center;">Например,</p>			
	№ задания	Вариант ответа	
	1	1-А, 2-В, 3-Б	
1	<p>Столбец 1</p> <p>1) Управление низшего уровня 2) Управление высшего уровня 3) Управление среднего уровня</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Менеджеры отвечают за деятельность важнейших бизнес-единиц подразделений и отделов, несут ответственность за реализацию принятых высшим руководством общих стратегий и процедур.</p> <p>Б) Менеджеры несут непосредственную ответственность за производство товаров и услуг, обязаны выполнять установленные правила и процедуры, обеспечивая эффективность производства и т.д.</p> <p>В) Менеджеры работают на</p>	<p>1-Б, 2-В, 3-А</p>

		<p>долгосрочную перспективу, интересуясь тенденциями развития внешней среды и общим успехом деятельности фирмы.</p> <p>Г) Квалифицированные и неквалифицированные рабочие и служащие.</p>	
2	<p>Столбец 1</p> <p>1) Ф. Тейлор 2) А. Файоль 3) Э. Мэйо</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Школа научного управления Б) Административная школа В) Школа человеческих отношений Г) Эмпирическая школа.</p>	<p>1-А, 2-Б, 3-В</p>
3.	<p>Столбец 1</p> <p>1) Стратегическое планирование 2) Тактическое планирование 3) Оперативное планирование</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Предусматривает выдвижение таких целей, реализация которых обеспечивает ее эффективное функционирование в долгосрочной перспективе в своей рыночной нише.</p> <p>Б) Текущее производственно-финансовое и исполнительское планирование на короткие отрезки времени, ориентированное на дополнение, детализацию, внесение коррективов в намеченные ранее планы и графики работ.</p> <p>В) Определяются промежуточные цели на пути достижения стратегических целей и задач.</p> <p>Г) Обоснование темпов планомерного развития организации.</p>	<p>1-А, 2-В, 3-Б</p>
4.	<p>Столбец 1</p> <p>1) Закон интеграции управления 2) Закон специализации управления 3) Закон экономии времени</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Принятие решений в более короткие сроки, по сравнению с конкурирующей страной.</p> <p>Б) Единство производства и управления</p> <p>В) Узкоспециализированное управление, глубокие знания в различных областях науки и техники.</p> <p>Г) Выбор и принятие оптимального варианта управленческого решения.</p>	<p>1-Б, 2-В, 3-А</p>
Инструкция по выполнению заданий № 5-18: Выберите цифру, соответствующую			

правильному варианту ответа и запишите её в бланк ответов.		
5	<p>Функция управления, с помощью которой определяются цели деятельности организации, необходимые средства, а также наиболее эффективные методы для достижения этих целей.</p> <p>А) Мотивация. Б) Контроль. В) Планирование.</p>	В
6	<p>Под управленческим решением понимают.....</p> <p>А) выбор альтернативы, акт, направленный на разрешение проблемной ситуации. Б) постоянную и весьма ответственную работу В) принципы управления</p>	А
7	<p>Группы людей, созданные по воле руководства для достижения целей организации, называются:</p> <p>А) реальными группами. Б) неформальными группами. В) формальными группами.</p>	В
8	<p>Структура, нацеленная на обеспечение эффективного управления параллельным выполнением в организации ряда крупных проектов или работ.</p> <p>А) Проектная структура. Б) Матричная структура. В) Бригадная структура.</p>	А
9	<p>Управленческая функция, предполагающая использование влияния менеджера для мотивации работников на достижение целей организации.</p> <p>А) Управление Б) Руководство. В) Субординация.</p>	Б
10	<p>Процесс, побуждающий человека к действию для достижения целей организации.</p> <p>А) Стимул. Б) Мотивация В) Решение</p>	Б

11	<p>Контроль, предотвращающий ошибки в будущем при планировании работ.</p> <p>А) Предварительный.</p> <p>Б) Заключительный.</p> <p>В) Текущий.</p>	Б
12	<p>Основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению управленческих функций.</p> <p>А) Принципы управления</p> <p>Б) Методы управления</p> <p>В) Инфраструктура</p>	А
13	<p>Управленческие действия, осуществляющиеся на базе использования научных методов и подходов.</p> <p>А) Принцип иерархичности.</p> <p>Б) Принцип научной обоснованности.</p> <p>В) Принцип единоначалия.</p>	Б
14	<p>Структура, предполагающая образование в помощь линейным руководителям, обычно более высокого уровня, специализированных функциональных подразделений.</p> <p>А) Линейно-штабная структура.</p> <p>Б) Линейная структура.</p> <p>В) Девизиональная структура.</p>	А
15	<p>Методы, основанные на аналитических способностях, опыте и интуиции лиц, принимающих управленческое решение.</p> <p>А) Неформальные.</p> <p>Б) Коллективные.</p> <p>В) Количественные.</p>	А
16	<p>Способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их действовать для достижения определенных целей.</p> <p>А) Власть.</p> <p>Б) Лидерство.</p> <p>В) Руководство.</p>	Б
17	<p>Двое или более людей, взаимодействующих друг с другом таким образом, что каждый из них одновременно и оказывает влияние на другого, и испытывает его влияние</p>	А

	А) Группа. Б) Звено. В) Коллектив.	
18	В результате инцидента происходят действия, логически вытекающие из сформировавшейся конфликтной ситуации. А) Предконфликтная ситуация. Б) Собственно конфликт. В) Разрешение конфликта.	Б

Блок Б

№ п/п	Задание (вопрос)	
Инструкция по выполнению заданий 19-25: в соответствующую строку бланка ответов запишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова		
19	... - это концентрация прав на принятие решений на высшем уровне управления организацией	централизация
20	Наемный работник, занятый профессиональной организаторской деятельностью в органах управления предприятия, фирмы, учреждения, наделенный субъектом собственности определенными полномочиями.	менеджер
21	Факторы косвенного воздействия оказывающие влияние в целом на все организации, действующие в той или иной отрасли.	макросреда
22	Поступок в результате активизации деятельности одной из сторон, находящихся в противостоянии, который ущемляет интересы другой стороны, в результате чего может начаться конфликт.	инцидент
23	Общий план достижения целей, рассчитанных на перспективу.	стратегия
24	Коммуникации ... - информация, перемещающаяся внутри организации, но нисходящей, т.е. высших на низшие.	вертикальные
25	... власть - признание власти над собой на основании выработавшихся у подвластного лица в процессе социализации норм и ценностей	легитимная

Вариант – 2

Блок А

№ п/п	Задание (вопрос)		Эталон ответа
<p>Инструкция по выполнению заданий № 1- 4: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на вопросы столбца 1. В результате выполнения Вы получаете последовательность букв. Например,</p>			
		№ задания	Вариант ответа
		1	1-А, 2-В, 3-Б
1	<p>Столбец 1</p> <p>1) Нормативный менеджмент 2) Стратегический менеджмент 3) Оперативный менеджмент</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Предполагает выработку набора стратегий, их распределение во времени и формирование потенциала успеха организации.</p> <p>Б) Предусматривает разработку тактических и оперативных мер, направленных на практическую реализацию принятых стратегий развития организации.</p> <p>В) Предусматривает разработку и реализацию философии организации, определение позиции организации в конкурентной нише рынка и формировании общих стратегических намерений.</p> <p>Г) Предусматривает управленческую деятельность, которая осуществляется специальными приемами и способами, а также соответствующей организацией работы и контроля деятельности</p>	<p>1-В, 2-А, 3-Б</p>
2	<p>Столбец 1</p> <p>1) Функция планирования 2) Функция организации 3) Функция контроля</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Процесс, посредством которого создается и сохраняется структура организации.</p> <p>Б) Составление сложной социально-экономической модели будущего состояния организации.</p>	<p>1-Б, 2-В, 3-А</p>

		<p>В) Непрерывный процесс, включающий наблюдение и регулирование разных видов деятельности организации с целью облегчения выполнения управленческих задач.</p> <p>Г) Совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения цели</p>	
3.	<p>Столбец 1</p> <p>1) А. Маслоу 2) М. Блумфилд 3) Ф. Тейлор</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) административная школа Б) школы человеческих отношений В) школы научного управления Г) школа иерархии</p>	<p>1- Б, 2-А, 3- В</p>
4.	<p>Столбец 1</p> <p>1) Организационно-административный метод 2) Экономический метод 3) Социально-психологический метод</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Применением экономических рычагов и стимулов. Б) Формирование в коллективе положительного социального, психологического климата. В) Прямое воздействие на управляемый объект через приказы, распоряжения, отдаваемые письменно или устно. Г) Совокупность логических приемов и методики выбора оптимальных решений руководителем путем теоретического сравнения альтернатив с учетом накопленного опыта.</p>	<p>1-В, 2-А, 3-Б</p>
<p>Инструкция по выполнению заданий № 5-18: Выберите цифру, соответствующую правильному варианту ответа и запишите её в бланк ответов.</p>			
5	<p>Активизация работающих, с целью побуждения их трудиться для выполнения целей, создания условий для творческой работы и поддержания постоянной заинтересованности персонала в результатах труда.</p> <p>А) Контроль Б) Мотивация В) Организация.</p>		Б
6	<p>Конкретный вид управленческой деятельности, который осуществляется специальными приемами и способами, а также соответствующей организацией работы и контроля деятельности.</p> <p>А) Миссией организации</p>		В

	<p>Б) Принципы менеджмента</p> <p>В) Функции менеджмента</p>	
7	<p>Конфликт, который снижает производительность труда, личную удовлетворенность и ликвидирует сотрудничество между членами коллектива.</p> <p>А) Внутриличностным.</p> <p>Б) Дисфункциональным.</p> <p>В) Межличностным.</p>	В
8	<p>Структура, сочетающая преимущества механических и органических структур управления.</p> <p>А) Проектная структура.</p> <p>Б) Матричная структура.</p> <p>В) Бригадная структура.</p>	Б
9	<p>Отношения, основанные на подчинении младшего лица по занимаемой должности старшему лицу.</p> <p>А) Управление</p> <p>Б) Руководство.</p> <p>В) Субординация.</p>	В
10	<p>Воздействие на органы чувств человека, способное вызвать в нем какую-либо реакцию.</p> <p>А) Решение.</p> <p>Б) Стимул.</p> <p>В) Мотивация</p>	Б
11	<p>Контроль, осуществляемый до фактического начала работ.</p> <p>А) Предварительный.</p> <p>Б) Текущий.</p> <p>В) Заключительный.</p>	А
12	<p>Совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения цели называется ...</p> <p>А) функции управления</p> <p>Б) метод управления</p> <p>В) принципы управления</p>	Б
13	<p>Суть заключается в создании многоступенчатой структуры управления.</p> <p>А) Принцип иерархичности.</p>	А

	<p>Б) Принцип научной обоснованности.</p> <p>В) Принцип единоначалия.</p>	
14	<p>Во главе каждого звена любого уровня находится руководитель-единоначальник, который осуществляет все функции управления и подчиняется по всем вопросам вышестоящему начальнику.</p> <p>А) Линейно-штабная структура.</p> <p>Б) Линейная структура.</p> <p>В) Девизиональная структура.</p>	Б
15	<p>Методы, основанные на генерировании идей группой компетентных лиц с последующим выбором оптимального решения.</p> <p>А) Неформальные.</p> <p>Б) Коллективные.</p> <p>В) Количественные.</p>	Б
16	<p>Управленческая функция, предполагающая использование влияния менеджера для мотивации работников на достижение целей организации</p> <p>А) Власть.</p> <p>Б) Лидерство.</p> <p>В) Руководство.</p>	В
17	<p>Средняя социальная группа, объединяющая людей, занятых решением конкретных задач, основанная на общности целей, принципов сотрудничества, сочетании индивидуальных и групповых интересов и работающая в одной организации.</p> <p>А) Группа.</p> <p>Б) Звено.</p> <p>В) Коллектив.</p>	В
18	<p>Такое изменение конфликтной ситуации, когда ликвидируется сам инцидент конфликта в результате вмешательства руководителя, изменения ситуации.</p> <p>А) Предконфликтная ситуация.</p> <p>Б) Собственно конфликт.</p> <p>В) Разрешение конфликта.</p>	В

Блок Б

№	Задание (вопрос)
п/п	
<p>Инструкция по выполнению заданий 19-25: в соответствующую строку бланка ответов запишите краткий ответ на вопрос, окончание предложения или пропущенные слова</p>	

19	... - это передача прав нижестоящим уровням управления.	децентрализация
20	Область знаний и профессиональной деятельности, направленных на формирование и обеспечение целей организации путем рационального использования имеющихся ресурсов.	менеджмент
21	Факторы, оказывающие влияние на деятельность конкретной организации и определяющие ее конкурентоспособность в сравнении с другими организациями, действующими в той или иной отрасли.	микросреда
22	Отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.	конфликт
23	Краткосрочная политика для достижения цели, разрабатываемая обычно на уровне руководителей среднего звена.	тактика
24	Коммуникации ... - информация, перемещающаяся снизу вверх и выполняющая функцию оповещения руководства о том, что делается на низших уровнях.	горизонтальные
25	... власть – власть влияния и авторитета, обусловленная местом человека в неофициальной системе отношений, имеющих место в организации.	реальная

Условия выполнения задания:

Расходные материалы

– Лист ответов на тест

ФИО обучающегося _____		
Вариант № _____		
1. 1 –	2. 1 –	
2 –	2 –	
3 -	3 -	
3. 1 –	4. 1 –	
2 –	2 –	
3 -	3 -	
5	6	7
8	9	10
11	12	13
14	15	16
17	18	19
20	21	
22	23	
24	25	
Набрано баллов:		

Оборудование

ручка

Эталон ответов

ФИО обучающегося <i>Иванов Иван Иванович</i>		
Вариант № <u>1</u>		
1. 1-Б 2-В 3-А	2. 1 – А 2 – Б 3 - В	
3. 1 – А 2 – В 3 - Б	4. 1 – Б 2 – В 3 - А	
5. В	6. А	7. В
8. А	9. Б	10. Б
11. Б	12. А	13 Б
14 А	15 А	16 Б
17 А	18 Б	19 централизация
20 менеджер	21 макросреда	
22 инцидент	23 стратегия	
24 вертикальные	25 легитимная	
Набрано баллов: 25		

ФИО обучающегося <i>Иванов Иван Иванович</i>		
Вариант № <u>2</u>		
1. 1 – В 2 – А 3 - Б	2. 1 – Б 2 – В 3 - А	
3. 1 - Б 2 - А 3 - В	4. 1 - В 2 - А 3 - Б	
5. Б	6. В	7. В
8. Б	9. В	10. Б
11. А	12. Б	13. А
14. Б	15. Б	16. В
17. В	18. В	19. децентрализация
20- менеджмент	21- микросреда	
22- конфликт	23- тактика	
24- горизонтальные	25- реальная	
Набрано баллов: 25		

Критерии оценки сформированности знаний:

- особенности современного менеджмента;
- функции, виды и психологию менеджмента;
- основы организации работы коллектива исполнителей;
- принципы делового общения в коллективе;
- особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;
- информационные технологии в сфере управления.

Оценка тестирования

Максимально по тесту можно набрать 25 баллов.

Практическое задание оценки сформированности умений:

- направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;
- принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;
- мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;
- применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

Задание 2. Комплексное практическое задание

Вариант 1.

Задача 1.

Определить обороты и остатки по расчетному счету (сальдо конечное):

а) остаток денежных средств на начало месяца составил 3000000 руб.

б) за расчетный месяц проведены следующие хозяйственные операции

1) 10/XX получены с расчетного счета и оприходованы в кассе деньги – 1000000 руб.

2) 15/XX погашена задолженность поставщикам 800000 руб.

3) 15/XX перечислено налогов в бюджет 600000 руб.

4) 20/XX перечислены денежные средства по месту нахождения подотчетного лица 8400 руб.

5) 21/XX перечислены с расчетного счета и оприходованы в кассе деньги 200000 руб.

б) за расчетный период зачислена на расчетный счет выручка от реализации 1200000 руб.

Задача 2.

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Вариант 2.

Задача 1.

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли

подчинённого.

Ситуация «Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают, Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

Задача 2.

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Позор»

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

Условия выполнения задания:

Расходные материалы

- Лист задания

Оборудование

- ПК;
- Принтер

Разрешение доступа к информации

- Антивирусная программа, установленная на ПК;
- MS Word;
- Интернет

Эталон выполнения заданий

Вариант 1.

Задача 1.

1) 10/XX получены с расчетного счета и оприходованы в кассе деньги – 1000000 руб.

Д50К51 1000000руб.

2) 15/XX погашена задолженность поставщикам 800000 руб.

Д60К51 800000руб.

3) 15/XX перечислено налогов в бюджет 600000 руб.

Д68,69К51 600000 руб.

4) 20/XX перечислены денежные средства по месту нахождения подотчетного лица 8400

руб.

Д71К51 8400 руб.

5) 21/XX перечислены с расчетного счета и оприходованы в кассе деньги 200000 руб.

Д50К51 200000 руб.

б) за расчетный период зачислена на расчетный счет выручка от реализации 1200000 руб.

Д51К62 1200000 руб.

Д	51	К
Сн	3000000	1 1000000
	1200000	2 800000
		3 600000
		4 8400
		5 200000
Оборот	1200000	Оборот 2608400
Ск	1591600	

Задача 2.

Б находится в роли преследователя. Нужно перейти в роль спасителя и понять, что А не готов принять советы, воспринимая их через призму собственных предрассудков и комплексов и отвергая без анализа, Б должен предложить решение в следующей форме: «Я вижу, вы столкнулись с трудностями и сомневаетесь в эффективности наших предложений. Я предлагаю составить список предложений без обсуждений. Вы потом сами их изучите и сможете воспользоваться».

Вариант 2.

Задача 1.

А находится в нервозно-подавленном состоянии, ощущает свою беспомощность и не видит выхода из положения («ученик Я»). С целью перехода в состояние «специалист Я» следует записать все предложения коллег без исключения и обдумать после совещания в спокойной обстановке. Кроме того, надо обязательно проанализировать свое состояние «ученик Я» на совещании, чтобы научиться сначала, контролировать его, а затем избегать.

Задача 2.

Если руководитель поймет, что обращает больше внимания на ошибки, чем на достижения подчиненных, то следует проанализировать достоинства и негативные качества как работы сотрудника, так и его самого как личности. Так активизируется состояние «специалист Я» вместо критического патерналистского «Я», и нормальные коммуникации будут восстановлены.

Критерии оценки сформированности умений:

- направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;
- принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;
- мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;
- применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

№	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Количество баллов
1	Анализ организационных структур управления	Анализ проведен, верно, в соответствии с заданием	15
		Анализ проведен, но не отражены все источники	10
		Не проведен	0
2	Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Учтены	15
		Не учтены	0
3	Применены эффективные решения, используя систему методов управления	Применены в полном объеме к конкретной ситуации	15
		Применены нормы (статьи) частично	10
		Применение не осуществлено	0
4	Каждый элемент ситуации снабжен адекватным комментарием	Толкование осуществлено в полном объеме к конкретной ситуации	15
		Толкование осуществлено частично	10

		Толкование не осуществлено	0
5	Рассчитаны основные технико-экономические показатели в соответствии с принятой методологией	Расчет соответствует принятой методологии	15
		Частично соответствует	10
		Не соответствует	0
Итого максимальное количество баллов:			75
Всего вместе с тестом максимальное количество баллов:			100

**Таблица
итоговых результатов по освоению дисциплины Менеджмент**

№	ФИО обучающегося	Показатели						Итого	Оценка
		Тестирование							
	Максимальное количество баллов	25	15	15	15	15	15	100	
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									

18.									
19.									
20.									
21.									
22.									
23.									
24.									
25.									
26.									
27.									
28.									
29.									
30.									
31.									

Преподаватель