

**Комитет по образованию Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургское государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Морская техническая академия имени адмирала Д.Н. Сенявина»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор

В.А. Никитин
«04» декабря 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины/профессионального модуля
ОП.07 Менеджмент и основы бережливого производства

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Номер регистрации _____

Санкт-Петербург
2024г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 777 от 26 августа 2022 года (ред. от 03.07.2024), зарегистрированного Министерством юстиции России рег. № 70278 от 29.09.2022 г.;

в соответствии с учебным планом образовательной программы подготовки специалистов среднего звена СПб МТА им. адмирала Д. Н. Сенявина;

с учетом примерной программы по дисциплине, входящей в примерную образовательную программу СПО по специальности 26.02.05, включенную в реестр ПОП СПО (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 07.04.2023 № П-162).

Рассмотрено на заседании цикловой методической комиссии, протокол № 2 от «3» декабря 2024 г.

Председатель ЦМК

_____ / _____ /

Разработчики:

Согласовано:

Начальник методического отдела

_____ /Е.В. Зарипова/

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Результаты освоения учебного модуля, подлежащие проверке.
3. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации.
4. Список рекомендуемой литературы.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства (ОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебного модуля.

Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой ОП. 07 Менеджмент и основы бережливого производства по специальности среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Знать:</u> – сущность, характерные черты и история развития менеджмента; – методы планирования и организации работы подразделения; – принципы построения организационной структуры управления; – основы формирования мотивационной политики организации; – внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента; – процесс принятия и реализации управленческих решений; – стили управления, коммуникации – современные методы и инструменты менеджмента; – основы бережливого производства, признаки качества транспортных услуг, – принципы бережливого производства; – основы системы 5S и цели ее применения	Демонстрация умения правильно применять термины и определения	Устный опрос. Тестирование. Оценка выполнения ситуационных задач. Дифференцированный зачёт
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Уметь:</u> – использовать на практике методы планирования и организации работы	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по планированию и организации работы деятельности	

подразделения; – анализировать организационные структуры управления; – проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; – применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; – принимать эффективные решения, используя систему методов управления; – организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства	предприятия, выстраиванию системы мотивации, принятия решений, применения основ бережливого производства	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий. Оценка результата выполнения практических работ. Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач
---	--	---

Формы контроля: контроль знаний обучающихся проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация обучающихся – оценка знаний и умений проводится постоянно с помощью контрольных заданий, на практических занятиях, по результатам самостоятельной работы обучающихся.

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта.

3.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации). Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента.
2. Основные подходы к менеджменту и их развитие. Национальные особенности менеджмента.
3. Лин-менеджмент и его особенности.
4. Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации. Карта потока создания ценностей.
5. Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия).
6. Понятие «окружающая среда организации». Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации.
7. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия).
8. Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения.
9. Основные понятия бережливого производства.
10. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов.
11. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение.
12. Цикл менеджмента. Планирование в системе менеджмента.
13. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование.
14. Технология стратегического планирования Технология стратегического планирования.
15. Организационные структуры управления предприятием: Понятие и элементы, Виды (иерархические и органические структуры), их характеристика.
16. Применение метода Lean Six Sigma. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.
17. Контроль и его виды. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.
18. Понятие метод управления. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения.
19. Особенности применения тех или иных методов управления на транспортном предприятии (организации).
20. Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций.
21. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникации. Коммуникационные сети в организации.
22. Виды коммуникационных сетей. Характеристика коммуникационных сетей.
23. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации.
24. Методы и способы принятия решений. Управленческое решение: понятие, классификация.
25. Этапы принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений.
26. Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера.
27. Понятие власть. Стиль руководства: понятие, классификация.

28. Одномерные стили руководства, их характеристика.
29. Многомерные стили руководства, их характеристика Решётка менеджмента.
30. История возникновения науки управления персоналом. Управление персоналом и эффективность деятельности организации.
31. Осуществление деятельности по управлению персоналом. Подбор персонала, понятие и назначение.
32. Методы отбора персонала, их характеристика. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности.
33. Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации.
34. Обучение персонала.

Критерии оценки:

«отлично» - обучающийся точно, чётко, последовательно и обоснованно отвечает на заданный вопрос; приводит практические примеры.

«хорошо» - обучающийся чётко, последовательно и обоснованно отвечает на заданный вопрос, но в приведенных практических примерах содержатся 1-2 неточности.

«удовлетворительно» - обучающийся недостаточно точно, чётко, последовательно и обоснованно отвечает на поставленный вопрос, но при помощи наводящих вопросов преподавателя старается исправить свои неточности в ответе; практические примеры полностью отсутствуют в ответе.

«неудовлетворительно» - обучающийся не может ответить на теоретический вопрос.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

ПЕРЕЧЕНЬ ТИПОВЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ для подготовки к дифференцированному зачёту по дисциплине:

Задания направлены на использование приобретенных знаний и умений в практической профессиональной деятельности и повседневной жизни:

- реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;
- творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Ситуационная задача 1.

В процессе жизнедеятельности люди стремятся удовлетворить различные потребности, основными из которых являются:

- заработать на жизнь;
- обеспечить положение в обществе;
- покупать хорошие вещи;
- завоевать признание и уважение;
- обеспечить материальный комфорт;
- избегать неприятностей;
- обеспечить свое будущее;
- завоевать достойное место в жизни.

Назовите виды потребностей.

Ситуационная задача 2.

Вы – руководитель предприятия. Вам необходимо уехать в длительную командировку. Вместо Вас остаются два заместителя. Первый хорошо работает в команде, но уклоняется от достижения цели, другой всегда добивается поставленной цели, но имеет трудности с делегированием полномочий. Между ними существует конфликт. Кого из них следует

назначить старшим? В чем заключается сущность делегирования? Как и почему делегирование полномочий менеджером повышает ответственность работников? Каковы правила и принципы делегирования?

Ситуационная задача 3.

Распределите основные задачи менеджеров по уровням управления, обоснуйте свои взгляды:

- координация работы служащих;
- формулирование стратегических целей организации;
- формирование миссии компании;
- взаимодействие организации с внешней средой;
- непосредственная организация и руководство работниками, занятыми основной деятельностью;
- оказание помощи руководству компании;
- анализ документооборота;
- разработка долгосрочных планов;
- контроль использования сырья и оборудования;
- разработка краткосрочных планов;
- руководство отдельными специализированными подразделениями и функциями;
- адаптация организации к различным переменам.

Ситуационная задача № 4.

У руководителя торгово-производственного объединения в кабинете находится представитель завода, которому объединение поставляет ряд изделий и с которым сложились многолетние хорошие отношения. Он просит несколько изменить номенклатуру и сроки поставок, объясняет необходимость этого и передает соответствующее письмо. Не обладая достаточной информацией по существу вопроса, искренне желая помочь потребителю и в то же время не желая его безосновательно обнадеживать, директор оставляет письмо у себя, обещая разобраться и помочь. Какие действия предпримет руководитель в процессе работы по данному вопросу?

Ситуационная задача № 5.

Определите, какой стиль будет наиболее эффективен для следующих ситуаций:

1. Если у подчиненного наблюдается большая потребность в самоуважении и принадлежности.
2. Если у работника высока потребность в автономии и самовыражении.
3. Подчиненные уверены, что они влияют своими действиями на внешнюю среду.
4. Подчиненные уверены, что своими действиями они не влияют на внешнюю среду.

Ситуационная задача №6.

В ООО «Волна» работают: директор, бухгалтер, 6 продавцов и водитель грузового автомобиля. Определите тип организационной структуры управления предприятием. Изобразите схематически структуру предприятия. Укажите достоинства и недостатки данной структуры.

Ситуационная задача № 7.

Произведите анализ приведенных в таблице помех возникающих в процессе общения. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них. Заполните таблицу.

1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «вот», «так» и пр.	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7	Расстояние между общающимися более 50 метров	
8	Психологическая несовместимость общающихся	

9	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10	Различное понимание одних и тех же слов, выражений	
11	Неумение слушать собеседника	
12	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Ситуационная задача № 8.

На переговорах заместитель председателя правления райпо по торговле с упреком говорит поставщику: «Вы сорвали нам поставки колбасных изделий, в результате мы понесли ощутимые потери». «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату» - отвечает зам. директора колбасного цеха мясокомбината. Чем могут закончиться эти переговоры? Назовите возможные варианты ведения переговоров. Составьте памятку «Правила успешных переговоров».

Ситуационная задача № 9.

Предприятие осваивает выпуск нового вида продукции. Анализ существующей структуры управления показывает, что для ускорения освоения выпуска новой продукции надо сконцентрировать на ней усилия специалистов из всех отделов заводоуправления. Как это можно сделать, не изменяя действующей структуры управления предприятием?

Ситуационная задача № 10.

Работник получает $O = 12$ поручений в неделю, в том числе $O_c = 8$ поручений от непосредственного субъекта управления, из них $O_p = 7$ поручений, не противоречащих друг другу, и выполняет 5 поручений $O_v = 5$. Рассчитайте степень единства командования, степень единства распорядительства и степень выполнения поручений в организации.

Ситуационная задача № 11.

Часто после рабочего дня менеджер констатирует: «Я целый день напряженно работал, однако многое из того, что я намечал сделать, осталось невыполненным!» Какие причины, по Вашему мнению, мешают выполнять все намеченное? Что необходимо сделать, чтобы можно было реализовать свои планы без перенапряжения?

Ситуационная задача № 12.

Старший товаровед заметил, что специалисты отдела звонят домой детям, чтобы узнать, Все ли у них в порядке. Чтобы сотрудницы не отвлекались в рабочее время от своих обязанностей, он распорядился убрать телефоны из отдела. Повысило ли это производительность труда? Почему? Как это повлияло на имидж старшего товароведа? Что включает в себя понятие «имидж»? Назовите основные составляющие имиджа руководителя.

Ситуационная задача № 13.

Разработайте организационную структуру фирмы, занимающейся закупкой, производством и реализацией продуктов питания.

Ситуационная задача № 14.

Представьте, что Вы являетесь топ-менеджером развивающейся сети ресторанов. В сеть входят двенадцать ресторанов: десять из них расположены в Москве и два – в Санкт-Петербурге. В ресторанах создана уютная атмосфера. По результатам опросов выяснилось, что кухня, обслуживание и цены устраивают около 70% посетителей. У компании налажены хорошие партнерские отношения с банком «Инвест-Развитие». Сформулируйте и запишите: миссию компании и стратегическую цель ее развития.

Ситуационная задача № 15.

Вам, как старшему товароведу, поручили дать отзыв о работе одного из специалистов отдела. Определенное время Вы присматривались к этому работнику и устанавливаете,

что у сотрудника хорошие способности, однако в некоторых случаях он не справляется с работой, что дает повод для его критики. Вы приглашаете его для беседы. Как следует построить данную беседу? Каковы правила ведения деловой беседы? Каковы особенности каждого этапа деловой индивидуальной беседы?

Ситуационная задача № 16.

Ознакомьтесь с примером межкультурного взаимодействия и воздействия особенностей бизнес-культур на международный бизнес и менеджмент.

В конце 70-х годов XX столетия советская делегация, находившаяся в Индии с краткосрочным визитом, была приглашена в частный дом на ужин. Войдя в дом, советские гости увидели многочисленные свастики, развешанные хозяином под потолком. Руководитель делегации (ветеран Великой Отечественной войны) немедленно заявил протест. Причем сделал это в достаточно эмоциональной форме.

Прокомментируйте сложившуюся ситуацию и определите причины непонимания и разногласий. Обоснуйте свою точку зрения, используя методы анализа бизнес-культур и сравнительных исследований Э. Холла, М. Беннетта, Р. Портера и др.

Ситуационная задача № 17.

Вы, как руководитель торгового предприятия, всегда сами составляли отчет по текущей деятельности для вышестоящей организации. Между тем сложилось так, что Вы по объективным причинам не имеете времени составить такой отчет. У вас работает сотрудник, который не раз проявлял себя с хорошей стороны в решении не менее важных управленческих задач. И на этот раз Вам кажется, что он подойдет для составления нужного отчета. Руководствуясь правилами делегирования, разработайте план беседы с выбранным

Вами сотрудником. Назовите вопросы, которые не подлежат делегированию.

Ситуационная задача № 18.

Часто после рабочего дня менеджер констатирует: “Я целый день напряженно работал, однако многое из того, что я намечал сделать, осталось невыполненным!”. Какие причины, по Вашему мнению, мешают выполнять все намеченное? Что необходимо сделать, чтобы можно было реализовать свои планы без перенапряжения?

Ситуационная задача № 19.

Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

Ситуационная задача № 20.

Представьте, что Вы – руководитель отдела, и случайно услышали, как подчиненные смеялись над заказчиком, который пожаловался на одного из них. Как Вы поступите в данной ситуации:

- а) ничего не будете делать;
- б) сделаете сотрудникам замечание;
- в) вместе с сотрудниками утвердите стратегию реакций на жалобы;
- г) потребуете профессионального подхода от сотрудников в электронном письме.

Ситуационная задача № 21.

Покажите принципиальное различие между авторитарным, демократическим и либеральным стилями руководства. Обоснуйте, какой из перечисленных стилей руководства в большей мере подходит для следующих организаций: совет директоров

акционерного общества; конструкторское бюро; банк; транспортное предприятие; рекламное агентство.

Ситуационная задача № 22.

Книжный магазин состоит из двух отделов: книги и канцелярские товары и склада. Отдел книги включает секции художественной литературы, детской литературы, деловой и учебной. Отдел канцелярских товаров состоит из 2-х секций: школьно-письменные принадлежности, открытки и календари. Руководит магазином директор. Составьте организационную структуру управления. Определите тип структуры и охарактеризуйте ее.

Ситуационная задача № 23.

По роду деятельности Вам, как менеджеру по продажам, часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени. Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник Недостаточно опытен в том, чтобы отделить важную информацию о второстепенной. Как следует поступить? Объясните помощнику в чем заключается техника телефонных переговоров и каковы правила общения по телефону.

Ситуационная задача № 24.

Обсуждая с руководителем отдела торговли вопросы мотивации сотрудников, директор заявил: «Я знаю о мотивации людей то, что главное для них - это деньги, хороший начальник и нормальные условия работы». Согласны ли Вы с ним? Проанализируйте это высказывание с позиции теорий А. Маслоу, Ф. Герцберга. Дайте свои объяснения.

Ситуационная задача № 25.

Вам, как заместителю председателя правления райпо по торговле, предстоит провести совещание по организации сезонной торговли овощами и фруктами. Разработайте технологию проведения делового совещания. Какие методы принятия решений могут быть использованы. Каковы факторы повышения эффективности делового совещания?

Ситуационная задача № 26.

В практической деятельности организаций и предприятий принимается множество разнообразных решений. Объясните, какие из предложенных ситуаций требуют индивидуального или группового метода принятия решений:

- а) строительство нового предприятия;
- б) предоставление работнику очередного отпуска;
- в) распределение прибыли по итогам года;
- г) назначение на должность менеджера;
- д) разработка бизнес-плана на планируемый год;
- е) выход на новые рынки;
- ж) направление сотрудника на курсы повышения квалификации;
- з) разработка стратегии развития предприятия.

Назовите преимущества и недостатки индивидуального и коллективного методов принятия решений.

Ситуационная задача № 27.

У Вас возникли проблемы с заключением важного контракта, от встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены «давить» на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Каковы Ваши действия?

Ситуационная задача № 28.

Работник получает 109 поручений в год, в том числе 65 - несанкционированных поручений, а 44 – от непосредственного линейного руководителя; 53 поручения противоречат друг другу. Из всех поручений выполнено только 22, остальные в полной мере не выполнены.

Рассчитайте степень единства командования, степень единства распорядительства и степень выполнения поручений.

Ситуационная задача № 29.

Вы – начальник торгового отдела крупного предприятия, у Вас в подчинении находятся 20 служащих. Некоторые Ваши подчиненные постоянно обращаются к Вам за советом или рекомендациями по вопросам, которые должны решать самостоятельно, и тем самым отвлекают Вас от неотложных и более важных дел. Как Вы поступите, если в сложившейся ситуации есть и Ваша вина, как руководителя отдела?

Ситуационная задача № 30.

Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Версии были такими:

1. Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности.
2. Все это мелочи, главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено.
3. Подчиненных нужно оставить в покое и позволить им самим принимать решения.

Какому стилю руководства по К. Левину придерживается каждый из руководителей?

Ситуационная задача № 31.

Проанализируйте предлагаемую управленческую ситуацию и дайте обоснованный ответ на предложенные вопросы. На предприятии, не отличавшемся высокой эффективностью производства, одним из слабых звеньев управления была невысокая исполнительская дисциплина. Руководство предприятия приняло решение о реорганизации системы управления и введении более эффективной системы контроля исполнения. Какая система контроля исполнения может быть наиболее эффективной? Какова технология контроля исполнения, которую стоило бы внедрить на предприятии?

Ситуационная задача № 32.

Вы стали свидетелем беседы двух своих коллег. Один из них утверждает, что планирование необходимо осуществлять, начиная с перспективных дел, т. е. на год. Его оппонент считает, что планирование удобно начинать с записей дел на неделю. Какой способ планирования является оптимальным? Чью точку зрения поддерживаете Вы и почему?

Ситуационная задача № 33.

Между двумя коллегами возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам как руководителю с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Какой метод разрешения конфликта использовали стороны? Какие действия Вы предпримите для разрешения конфликта между Вашими подчиненными?

Ситуационная задача № 34.

Одной из наиболее важных проблем самоменеджмента является проблема организации рабочего времени. Поэтому специалист обязан очень внимательно подходить к планированию своей деятельности. Дайте рекомендации менеджеру по продажам по планированию рабочего времени. Подготовьте план работы на день, используя следующий график:

№ п/п	Содержание работы	Время проведения и продолжительность	Отметка о выполнении

Ситуационная задача № 35.

Существует важное дело, которое требует безотлагательного решения. Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации::

- а) найдете сотрудника, для которого это дело имеет наибольшее значение, и назначите его ответственным за исполнение;
- б) поручите выполнение менее загруженному сотруднику.

Критерии оценки:

«отлично» - обучающийся глубоко и полно характеризует ситуацию в практическом задании, последовательно перечисляет действия и аргументирует каждый этап, не допускает ошибок в решении ситуационной задачи.

«хорошо» - обучающийся глубоко и полно характеризует ситуацию в практическом задании, последовательно перечисляет действия и аргументирует каждый этап с учётом специфики выбранной деятельности, но допускает 1-2 ошибки в решении и оформлении ситуационной задачи.

«удовлетворительно» - обучающийся недостаточно глубоко и полно характеризует ситуацию в практическом задании, путается в последовательности перечисления действия, не соблюдает алгоритм действий при решении задач с учётом специфики выбранной деятельности и допускает до 5 ошибок в решении задач.

«неудовлетворительно» - обучающийся не может выполнить данное задание.

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

Инструкция: из предложенных вариантов ответов выбери один правильный и запиши его букву, установите соответствие между терминами и определениями.

Вопрос 1. Первоначально термин менеджмент подразумевал:

Варианты ответа

- а) искусство управления людьми;
- б) мудрость правителя;
- в) военное дело;
- г) власть отца в семье.

Вопрос 2. Выберите из ниже перечисленного функцию менеджмента:

Варианты ответа

- а) организация;
- б) коммуникация;
- в) маркетинг;
- г) реклама.

Вопрос 3. Что является результатом труда менеджера:

Варианты ответа

- а) выполненная функция;
- б) готовая продукция;
- в) управленческое решение;
- г) собственный выбор.

Вопрос 4. Кто из теоретиков менеджмента создал «школу научного управления»?

Варианты ответа

- а) Абрахам Маслоу;
- б) Фредерик Уинслоу Тейлор;
- в) Майло Форд;

г) Мэри Паркер Фоллетт и Элтон Мэйо.

Вопрос 5. Планирование, как функция менеджмента — это...

Варианты ответа

- а) выявление соответствия деятельности и ее результатов установленным ориентирам;
- б) обеспечение внутреннего побуждения исполнителя к действиям для достижения целей организации;
- в) процесс подготовки к изменениям и овладения неопределенности путем формирования будущих вариантов действий
- г) формирование структуры организации, а также обеспечение всем необходимым для её работы.

Вопрос 6. К административным методам менеджмента относятся те, которые:

Варианты ответа

- а) основаны на власти и дисциплине;
- б) действуют через материальные отношения;
- в) основаны на неэкономических потребностях человека;
- г) все ответы верны.

Вопрос 7. Из ниже перечисленного выберите то, что относится к целям контроля?

Варианты ответа

- а) выявление отклонений и недостатков;
- б) создание корпоративной культуры;
- в) создание благоприятного психологического климата в организации;
- г) выявление мотивов поведения работников.

Вопрос 8. К макросреде организации относятся:

Варианты ответа

- а) трудовые ресурсы, финансы, материальные ценности, технологии и информация;
- б) цели и стратегия, структура организации, планы и задачи, технологии, трудовые ресурсы (персонал), культура внутри организации;
- в) поставщики, конкуренты, посредники, потребители и контактные аудитории;
- г) экономические, социально-культурные, политико-правовые, технологические и природно-географические факторы.

Вопрос 9. Организация — это группа людей, деятельность которых сознательно или спонтанно координируется для достижения:

Варианты ответа

- а) прибыли;
- б) общей цели;
- в) конкурентных преимуществ;
- г) рыночных позиций.

Вопрос 10. По источникам формирования цели классифицируются на:

Варианты ответа

- а) простые и сложные;
- б) долгосрочные и краткосрочные;
- в) инструментальные и технологические;
- г) цели, заданные извне и сформировавшиеся внутри организации.

Вопрос 11. Суть данных полномочий состоит в том, что их обладатели имеют право принимать решения, обязательные для исполнения теми, кого они касаются?

Варианты ответа

- а) распорядительные;
- б) рекомендательные;
- в) представительные;
- г) согласительные.

Вопрос 12. Какой стиль руководства характеризуется широким использованием администрирования, наказаний?

Варианты ответа

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) либеральный;
- г) попустительский.

Вопрос 13. Какие из перечисленных групп управляющих относятся к категории «top manager»?

Варианты ответа

- а) члены правления предприятия, руководители филиалов и дочерних фирм;
- б) руководители управлений, начальники отделов, цехов;
- в) руководители секторов, бригады;
- г) руководитель рабочих групп.

Вопрос 14. Выберите из перечисленного ниже тот фактор, который относится к внутренней среде предприятия.

Варианты ответа

- а) миссия;
- б) стратегия;
- в) цель;
- г) задача.

Вопрос 15. Идеальное или желательное состояние субъекта, на достижение которого, прежде всего, ориентирована его деятельность и соответственно процесс управления?

Варианты ответа

- а) искусство управления людьми;
- б) мудрость правителя;
- в) военное дело;
- г) власть отца в семье.

Вопрос 16. Суть данного анализа предполагает определение и оценку сильных и слабых сторон организации и соотношение их с возможностями и угрозами рынка?

Варианты ответа

- а) ситуационный анализ;
- б) STEP – анализ;
- в) GAP – анализ;
- г) SWOT – анализ.

Критерии оценки:

«отлично» – 15-16 верных ответов.

«хорошо» – 12-14 верных ответов.

«удовлетворительно» – 9-11 верных ответов
«неудовлетворительно» – менее 9 правильных ответов.

НАПИСАНИЕ РЕФЕРАТОВ

Последовательность работы над рефератом.

1. Определить совместно с преподавателем или выбрать из предложенного списка тему реферата.
2. Подобрать и изучить необходимый материал по теме реферата (книги, справочники, интернет-сайты, статьи и т.д.). Составить список использованной литературы.
3. Определить структуру работы (составить план).
4. Обосновать актуальность темы реферата.
5. Оформить введение, основную часть и заключение работы.
6. Подготовить и оформить приложения.
7. Оформить титульный лист.
8. Представить работу для проверки преподавателю (можно частями по ходу выполнения или при наличии вопросов).
9. Подготовить презентацию.
10. Подготовиться к защите реферата.

Выбор темы реферата

Работа над рефератом начинается с выбора темы исследования. Заинтересованность автора в проблеме определяет качество проводимого исследования и соответственно успешность его защиты. При определении темы реферата стоит учитывать его информационную обеспеченность.

Рекомендуемый список тем рефератов:

1. Характеристика основных категорий теории и практики менеджмента
2. Концепция научного управления Ф.У. Тейлора
3. Классическая школа менеджмента
4. Школа человеческих отношений
5. Поведенческая школа менеджмента
6. Школа науки управления
7. Системный подход к управлению
8. Целевой подход к управлению
9. Ситуационный подход к управлению
10. Процессный подход к управлению
11. Миссия и цели организации.
12. Основные модели принятия решений.
13. Современная модель управления организацией.
14. Реинжиниринг: характеристика и значение.
15. Характеристика тайм-менеджмента.
16. Управление издержками на предприятии.
17. Виды рисков в менеджменте.
18. Отличительные черты систем управления зарубежных стран.
19. История развития менеджмента как науки
20. Концепции и функции менеджмента
21. Характеристика и виду организационных структур управления

22. Влияние внешней на деятельность организации
23. Особенности ведения деловых переговоров
24. Власть и лидерство: сущность и значение
25. Виды конфликтов в организации и пути выхода из них
26. Управление персоналом на предприятии
27. Мотивация персонала: виды и значение для деятельности предприятия.

Критерии оценки:

«отлично»–выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» - основные требования к написанию и защите реферата выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в сужениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

«удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты, отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4.СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

4.1. Основные печатные и электронные издания

1. Бурнашева, Э. П. Основы бережливого производства : учебное пособие для спо / Э. П. Бурнашева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 76 с. — ISBN 978-5-507-45505-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/271253> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/768. - ISBN 978-5-16-005070-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860359> (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Казначевская, Г.Б., Менеджмент : учебник / Г.Б. Казначевская. — Москва : КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-09905-6. — URL:<https://book.ru/book/943927> (дата обращения: 16.04.2022). — Текст : электронный.
4. Лайкер, Д. К. Лидерство на всех уровнях бережливого производства: Практическое руководство / Лайкер Д.К. - М.:Альпина Паблишер, 2018. - 336 с. ISBN 978-5-9614-6858-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002577> (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Рыжиков, С.Н. Менеджмент. Комплекс обучающих средств : учебно-методическое пособие / С. Н. Рыжиков. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 168 с. — ISBN 978-5-8114-3549-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная

система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/206498> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Хазбулатов, Т. М. Менеджмент. Курс лекций и практических занятий : учебное пособие для спо / Т. М. Хазбулатов, А. С. Красникова, О. В. Шишкин. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-507-46696-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/316982> (дата обращения: 10.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Цветков, А. Н. Основы менеджмента : учебник для спо / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-5803-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/156404> (дата обращения: 17.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4.1. Дополнительные источники

1. Самостоятельно разработанные образовательной организацией материалы по сервисной деятельности по видам транспорта.