

Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства
Тверской области

Рассмотрена на заседании
педагогического совета ГБПОУ
«Удомельский колледж»
Протокол №_4_ от 31 августа 2023г.

УТВЕРЖДАЮ:
Зам.директора по учебной работе
_____ Бойцова Е.В.
№.109/1 от 31 .08.2023г.

**Комплект контрольно-измерительных материалов для оценки результатов
освоения учебной дисциплины
ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ**

по программам подготовки квалифицированных рабочих (служащих):

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

г. Удомля, 2023г.

1.1. Общие сведения

Комплект оценочных средств (КИМ) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.12 Менеджмент основной профессиональной образовательной программы по специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения».

1.2. Перечень формируемых знаний, умений и компетенций

В результате освоения учебной дисциплины ОП.12 Менеджмент обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности следующими умениями, знаниями, которые готовят к формированию профессиональных компетенций, и общими компетенциями:

Умения

- У 1 направлять деятельность структурного подразделения организации на достижения общих целей;
- У 2 принимать решения по организации выполнения задач, стоящих перед структурным подразделением;
- У 3 мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;
- У 4 применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

Знания

- З 1 особенности современного менеджмента;
- З 2 функции, виды и психологию менеджмента;
- З 3 основы организации работы коллектива исполнителей;
- З 4 принципы делового общения в коллективе;
- З 5 особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;
- З 6 информационные технологии в сфере управления.

Общие компетенции

- 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 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. 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.

Профессиональные компетенции

- 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.

Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации.

Итоговой формой аттестации по учебной дисциплине является *диф.зачет*.

Студенты допускаются к зачету при наличии результатов текущей аттестации, предусмотренных учебным планом соответствующего семестра.

1.3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Менеджмент» осуществляется преподавателем в процессе проведения:

- практических (семинарских) занятий,
- тестирования,
- опроса,
- анализа кейс-стади,
- дискуссий, диспутов, дебатов,
- выполнения студентами самостоятельной работы, индивидуальных заданий и т.д.

Тестирование направлено на проверку владения терминологическим аппаратом и конкретными знаниями в области по дисциплине. Тестирование занимает часть учебного занятия (10-30 минут), правильность решения разбирается на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

На семинарских занятиях осуществляется защита представленных рефератов (докладов, проектов), творческих работ или выступлений студентов.

Практические занятия проводятся в часы, выделенные учебным планом для отработки практических навыков освоения компетенциями, и предполагают аттестацию всех обучающихся за каждое занятие.

Собеседование посредством использования устного опроса на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме.

Кейс-стади - это проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения

Доклад, сообщение является продуктом самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Продуктом самостоятельной работы студента, является и реферат, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Подготовка студентом эссе позволяет оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Задания состоят из двух частей: теоретической и практической.

Теоретическая часть. Выполнение бланкового или компьютерного тестирования. Количество тестовых заданий для выполнения – 30 единиц. Максимальное время выполнения тестовых заданий – 40 минут

3.1 Вопросы для подготовки к тестированию (к диф. зачету).

1. Предмет и значение науки управления.
2. Внутрифирменное планирование: содержание и задачи.
3. Морально-психологический климат коллектива и факторы, его определяющие. Оценка морально-психологического климата в коллективе.
4. Управленческий труд и его характеристика. Нормирование труда.
5. Основные организационно-правовые формы.
6. Разделение и кооперация труда в аппарате управления предприятием.
7. Деловые совещания, их виды, порядок подготовки и проведения.
8. Система научных подходов и принципов в менеджменте.
9. Процесс и функции управления. Их применение в условиях рынка.
10. Коммуникационный процесс в управлении. Понятие, этапы, коммуникационные сети.
11. Мотивация: понятие, содержание. Теории мотивации.
12. Стиль руководства: понятие, типы стиля, факторы, определяющие стиль.
13. Инструментарий планирования и организации деятельности менеджера.
14. Влияние и власть менеджера. Формы влияния и власти.
15. Сущность организационных (административных) методов управления.
16. Эволюция менеджмента как науки. Роль и место научных подходов и школ в развитии менеджмента.
17. Структура кадров аппарата управления. Содержание труда отдельных категорий работников в условиях рынка.
18. Научная организация управленческого труда.
19. Функциональные и дисфункциональные конфликты в организации, их последствия. Модели развития конфликтов.
20. Препятствия в организационных коммуникациях и способы их устранения.
21. Понятие коммуникации. Виды и процессы обмена информацией.
22. Стратегическое управление организацией: понятие, сущность, процессы.
23. Социально-психологические методы управления, их классификация.
24. Современные тенденции в развитии организаций. Новые типы организаций.

25. Внутренняя и внешняя среда организации в условиях рынка. Факторы внутренней и внешней среды.
26. Менеджер, личность и деловые качества.
27. Экономические методы управления, их классификация.
28. Конфликты: понятие, виды, причины возникновения и способы разрешения.
29. Структуризация деятельности организации. Типы организационных структур.
30. Понятие и сущность современной организации. Внутриорганизационные процессы.
31. История развития и современное состояние менеджмента.
32. Трудовые коллективы: понятие, виды, этапы формирования, функционирование, полномочия.
33. Организация личной работы (само-менеджмент) руководителя, функции самоменеджмента и их содержание.
34. Понятие и сущность управления. Объект, субъект, связи и система управления.
35. Внутрифирменная система информации. Виды информации, требования к информации.
36. Деловой этикет. Понятие, основные правила поведения.
37. Управленческое решение: понятие, стадии и этапы подготовки и реализации, показатели качества.

Практическая часть. Выполнение кейс-задания. Возможно использование информационно-правового комплекта системы «Консультат».

3.2 Задание для экзаменуемого.

1. Выбрать правильный вариант ответа

1. Менеджмент – ЭТО ...

1) эффективное использование и координация всех ресурсов (производительный, финансовый и человеческий) для достижения целей с максимальной эффективностью

2) комплекс взаимосвязанных действий по планированию, организации, мотивации и контролю

3) система программно-целевого управления, перспективного и текущего планирования, организации производства и реализации продукции

4) система взаимосвязанных функций управления

2. Целью менеджмента является

1) **удовлетворение потребностей рынка**

2) изучение потребительской корзины

3) совершенствование производственного процесса

4) возможность конкуренции на рынке

3. Задача менеджмента ...

1 благотворительная деятельность

1) получение прибыли

2) разработка системы производства и сбыта

3) внедрение наукоемких технологий

4. Менеджер ориентируется на ...

1) спрос своей продукции

2) потребителя

3) наукоемкие технологии

4) конкурентов

5. Автор процессного подхода ...

1) Ф. Тейлор

2) А. Файоль

3) М. Фоллет

4) Г. Эмерсон

6. Внедрение конвейерной системы, резкое снижение стоимости товаров, слабое вмешательство государства характерно для ...

1) промышленного переворота

2) эпохи постиндустриального общества

3) постэкономической эпохи

4) эпохи массового сбыта

7. Автор школы научного управления ...

1) А. Файоль

2) Г. Эмерсон

3) Ф. Тейлор

4) Э. Мейо

8. Важность психологической составляющей в трудовой деятельности человека рассматривает школа

...

- 1) научного управления
- 2) административного управления
- 3) человеческих отношений и поведенческих наук**
- 4) количественных методов

9. Миссия предприятия – это ...

- 1) стратегия, которая должна быть выполнена по истечению определённого периода времени
- 2) определённый перечень текущих и перспективных направлений**
- 3) смысл существования планирования
- 4) видение своего бизнеса, своей компании

10. Вариантом плановой стратегии является ...

- 1) групповая
- 2) ступенчатая
- 3) остаточная**
- 4) фиксированная

11. Базовая стратегия развития предприятия – это ...

- 1) лидерства**
- 2) монополии
- 3) сегментации
- 4) риска

12. Основная функция менеджмента ...

- 1) прогнозирование
- 2) предсказание
- 3) координирование
- 4) планирование**

13. Уточнение, коррекция, дополнение, одним словом, конкретизация стратегии – это ...

1) стратегическое планирование

2) тактическое планирование

3) целеполагание

14. Процесс формирования у работника необходимых стимулов к труду является функция ...

1) планирование

2) организация

3) мотивация

4) контроль

15. Способность к общению – это ...

1) организованность

2) управление

3) коммуникативность

4) деловое общение

16. Передача или разделение полномочий

1) централизация

2) единоначалие

3) координация

4) делегирование

17. Умение влиять на подчинённых выражается в качестве

1) доминантность

2) стрессоустойчивость

3) креативность

4) гибкость поведения

18. Метод основанный на материальной заинтересованности работников

1) организационно-правовой

2) административный

3) социально-психологический

4) экономический

19. Стилъ управления, полностью ориентированный на производство и уделяющий мало внимания людям, а также решения, которые не обсуждаются

1) демократический

2) либеральный

3) диктаторский

4) пессимистический

20. Более наглядно итоговую документацию по контролю предоставляется в форме ...

1) рисунков

2) схемы

3) линейной диаграммы

4) устной форме

Установить правильную последовательность

21. Установить последовательность действий процесса управления

1) получение и обработка информации о состоянии объекта

2) выдача команды

3) реализация решения и изменение объекта

4) определение хозяйственных принципов и ориентиров, целей и задач

5) выработка решений

Ответ: 1, 4, 5, 2, 3

22. Установить последовательность этапов процесса планирования

1) прогнозирование

2) формулирование целей

3) формирование бюджета

4) разработка программ действий и составление графика работ

5) выявление и выбор вариантов развития

Ответ: 1, 5, 2, 4, 3

23. Установите иерархию потребностей по Маслоу

- 1) потребность в безопасности и стабильности
- 2) потребность в уважении
- 3) физиологические потребности
- 4) потребность в самовыражении
- 5) социальные потребности

Ответ: 3, 1, 5, 2, 4

Вставьте пропущенное слово в предложении

24) ... план предприятия, составляющийся на 1 – 3 года для достижения стратегических целей.

Ответ: тактический

25) Деятельность, имеющая целью активизировать людей, работающих в организации, и побудить их эффективно трудиться для выполнения поставленных целей называется ...

Ответ: мотивация

26) Основным фактором мотивирования персонала к работе является ...

Ответ: заработная плата

27) Основными функциями менеджмента являются планирование, организация, мотивация и ...

Ответ: контроль

Установите соответствие

28. Между английскими и русскими понятиями

1. Top manager	А) менеджер по продажам
2. Project manager	Б) менеджер высшего уровня
3. Sales manager	В) менеджер среднего звена
4. Brand manager	Г) менеджер по проектам
5. Middle manager	Д) менеджер по марке товара

Ответ: 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4 – Д, 5 – В

29. Факторов внешней и внутренней среды

1. Факторы внешней среды	А) потребители
2. Факторы внутренней среды	Б) технология производства
	В) конкуренты
	Г) персонал
	Д) политика
	Е) потребители
	Ж) структура управления

Ответ: 1 – А, В, Д, Е; 2 – Б, Г, Ж

30. Между структурами управления и их видами

1. Иерархический тип структур управления	А) линейный
2. Органический тип структур управления	Б) штабной
	В) бригадный
	Г) проектный
	Д) функциональный
	Е) матричный

Ответ: 1 – А, Б, Д; 2 – В, Г, Е

2 Ситуационные задания

Ситуация 1.

Вам как руководителю предприятия необходимо заполнить два вакантных места: начальник отдела маркетинга и руководителя группы учета и контроля планового отдела. Постройте (письменно) модели этих менеджеров, отразив в них требования, которые вы будете предъявлять претендентам на должности, включая способности предстоящей деятельности, теоретические навыки и практические навыки, темперамент, здоровье и другие качества, необходимые для успешной работы в новой должности.

Сравните обе созданные вами модели.

Итак, начальник отдела маркетинга должен быть...

Руководитель группы учета и контроля планового отдела должен преимущественно обладать следующими личностными свойствами:...

Далее. Вы создали модель руководителей двух подразделений. Объявите конкурс на замещение этих вакантных должностей, а в качестве претендентов используйте ваших знакомых. Примените бальный метод, выберите наиболее достойного претендента на каждую должность.

Ситуация 2.

Разберите две достаточно стандартные для студенческой группы ситуации. В письменном виде сделайте план работы группы.

1. Группе необходимо выполнить определенный объем работ по благоустройству территории колледжа. Кто должен возглавить студенческую рабочую группы? Как будет организована подготовка к работе?

2. Студенческая группа решила провести вместе очередной праздник. Как будет организована подготовка к празднику, кто её возглавит, и будет управлять ситуацией?

Ситуация 3.

Постройте план своей карьеры, предусмотрев не только трудоустройство, но и продвижение по иерархической лестнице, повышение своего образования и приобретения навыков управления производственными процессами и людьми, работы в группе (команде), свой творческий рост. Решив трудную и важную задачу в своей жизни, наградите себя свободным временем, чтобы «расслабиться».

Возможно, это один из самых важных планов вашей жизни!

Ситуация 4.

На участок поступила молодая работница с неуравновешенным характером. Резкость ее обращения с другими рабочими является причиной возникновения конфликтной ситуации.

Какие действия должен предпринять начальник участка для улучшения психологического климата.

Ситуация 5.

Мастер выдал работнику, пользующемуся в коллективе авторитетом, наряд на “невыгодную” работу. Рабочий наотрез отказался. Проанализируйте ситуацию. Каковы Ваши действия на месте мастера в данной ситуации.

Ситуация 6.

Вышестоящая организация требует представления отчета, в котором используются материалы четырех отделов. Руководитель назначает начальника одного из этих отделов ответственным за сбор информации к определенному сроку. Все начальники, кроме одного, сдали свои материалы. Ответственный неоднократно напоминал нарушителю, но безуспешно. “Выйти” на руководителя не удалось, тот был в командировке. В результате

работа была сорвана. Руководитель наказывает ответственного, невзирая на объяснение причин. Проанализируйте данную конфликтную ситуацию. Какие ошибки допустил руководитель, делегируя полномочия своему подчиненному.

Ситуация 7.

В коллективе работают три специалиста одинакового уровня квалификации. Освобождается должность руководителя этого подразделения. Все трое претендуют на эту должность. Возникает острое соперничество, слухи, интриги. В чем причина конфликтной ситуации. Какие недостатки имеет существующая в организации система формирования кадрового резерва.

Ситуация 8.

Мастер вызвал рабочего и стал его отчитывать за опоздание. Рабочий ссылаясь на плохую работу транспорта. Мастер не принял объяснений и объявил выговор нарушителю. Назавтра нужно было остаться

на сверхурочную работу, но работник мастеру в этой просьбе отказал. В результате работа была сорвана. Проанализируйте данную ситуацию. Что означает понятие “баланс власти”.

Ситуация 9.

Вы – мастер участка, где выполняется срочный заказ. Все рабочие (30 человек) работали хорошо. Размер премии, подлежащей распределению, составляет 30000 руб. Как бы Вы распределили премию.

Ситуация 10.

Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказалась недоволен и первый сотрудник. Сформулируйте причину данной конфликтной ситуации. Что явилось инцидентом. Как предотвратить подобные ситуации.

Ситуация 11

Два руководителя разговорились о том, как лучше отдать распоряжение. Первый сказал: ”Главное – что сказано, а не как сказано. У меня нет времени, чтобы подобрать форму выражений”. Второй сказал: “Может быть у тебя народ не такой обидчивый, как наш. Мне постоянно приходится продумывать, как с кем лучше поговорить”. Словам какого руководителя Вы отдаете предпочтение, Как лучше отдать распоряжение.

Ситуация 12

Успех в бизнесе зависит от умения принять правильное решение. В практике встречаются следующие варианты:

- руководитель принимает решение и сообщает результат подчиненным, если это необходимо;
- руководитель принимает решение и сообщает, почему он его принял;
- руководитель принимает решение , но при этом интересуется мнением подчиненных, приветствует их вопросы, получая таким образом возможность проверить решение и в случае необходимости внести изменения;
- руководитель принимает решение и представляет его группе на доработку;
- руководитель излагает суть проблемы, спрашивает, какие будут предложения, и, выслушав их , принимает решение;
- руководитель излагает проблему и просит группу принять решение, оставляя за собой право выбора и утверждение варианта;
- руководитель излагает проблему и принимает решение группы.

Какой из предложенных вариантов Вы считаете предпочтительным. Обоснуйте свою точку зрения.

Ситуация 13

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.

4.3. Руководство для экзаменатора

- Таблица эталонов правильных ответов комплекта тестовых заданий

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3)	1)	4)	2)	2)	4)	3)	3)	2)	3)
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1)	4)	2)	3)	3)	4)	1)	4)	3)	3)
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1,4,5,2,3	1,5,2,4,3	3,1,5,2,4	такти- ческий	моти- вация	заработ- ная плата	контроль	1-Б, 2-Г, 3-А, 4-Д, 5-В	1-А, В, Д, Е; 2-Б, Г, Ж	А, Б, Д, В, Г, Е

- Критерии оценивания тестовых заданий:

За каждое правильно выполненное тестовое задание (верный ответ) ставится 1 балл, за неверный ответ - 0 баллов.

«5» - 28-30

«4» - 24-27.

«3» - 19-24

«неудовл» - 18 и менее

- Время выполнение заданий - 50 минут
- Количество вариантов - 1
- Критерии оценивания выполнения практического задания:

- знание терминологии

- скорость выполнение

- способность нестандартно мыслить

- количество предложенных вариантов решения поставленной задачи.