



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Института сервисных
технологий

Протокол № 24 от «16» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 МЕНЕДЖМЕНТ

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 38.02.07 Банковское дело

Квалификация: Специалист банковского дела

год начала подготовки: 2025

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Баранова А.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Баранова А.А.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины**

- 2 Структура и содержание учебной дисциплины**

- 3 Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**

- 4 Фонд оценочных средств дисциплины**

- 5 Условия реализации программы дисциплины**

- 6 Информационное обеспечение реализации программы**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ»

(наименование дисциплины)

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «МЕНЕДЖМЕНТ» является обязательной частью общепрофессионального цикла ОПОП СПО в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1	оперировать основными понятиями и категориями менеджмента; планировать и организовывать работу подразделения; проектировать организационные структуры управления; применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения; принимать эффективные решения, используя систему методов управления.	сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития; факторы внешней и внутренней среды организации; основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования; процесс принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; виды управленческих решений и методы их принятия; стили управления; сущность и основные виды коммуникаций; особенности организации управления в банковских учреждениях.



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	56
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	26
<i>Самостоятельная работа</i> ¹	4
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт	

¹Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МЕНЕДЖМЕНТ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами	Содержание учебного материала	6	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1. Теория управления. Объект и предмет изучения теории управления. Ключевые понятия теории управления: система управления, процесс управления, механизм управления. Управление и менеджмент. Менеджер и предприниматель. Организация как объект управления.	4	
	2. Закономерности управления различными системами (организациями). Этапы и школы в развитии менеджмента.		
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 1. Практическое занятие «Составление сравнительной таблицы «Школы менеджмента»».	2	
Тема 2. Цикл менеджмента	Содержание учебного материала	6	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1. Планирование, его цели, задачи. Видов планов предприятия. 2. Организационные структуры предприятия: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная, проектная.	4	
	3. Контроль, его сущность, виды и задачи. Порядок осуществления контроля различных видов. Способы и методы координации деятельности предприятия. 4. Мотивация персонала, ее способы и виды. Процессуальные и содержательные теории мотивации		

	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 2. «Определение потребности в мотивации» «Правила и принципы построения организационных структур»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка презентаций по темам: сущность и взаимосвязь функций управления, роль планирования в управлении, принципы и техника планирования, роль контроля в управлении, основные теории мотивации, практика мотивации труда.	1	
Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес единицы.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	Внешняя и внутренняя среда организации, ее влияние на участника рыночных отношений. Характеристики внешней и внутренней среды. Элементы внутренней и внешней среды организации. ПЭСТ анализ. S.W.O.T анализа.	4	
	Жизненный цикл бизнес-единицы. Стадии и этапы жизненного цикла. Инновации как необходимое условие долгосрочного существования. Виды и классификация инноваций		
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 3. Практическое занятие «Влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений и докладов по темам: методика проведения ПЭСТ анализа, методика проведения S.W.O.T анализа, роль инноваций в современном обществе.Подобрать наиболее эффективные методы прогнозирования и планирования для кредитного учреждения, объяснить свой выбор	1	
Тема 4. Стратегический менеджмент	Содержание учебного материала	8	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1. Стратегическое планирование. Видение, миссия организации. Общие и частные цели предприятия. Дерево целей.	2	
	2. Виды стратегий: бизнес, конкурентная, финансовая, операционная. Конкурентные стратегии и конкурентные преимущества.		
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 4. Составление миссии предприятия.	2	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

	Практическое занятие 5. Определение стратегических направлений развития предприятия (организации), построение дерева целей	2	
	Практическое занятие 6. Анализ и формирование продуктовой стратегии предприятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений и докладов по темам: предназначение миссии компании, сущность и значение конкурентной стратегии, выбор и реализация конкурентной стратегии, эффективность конкурентной стратегии.	1	
Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация	Содержание учебного материала	6	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1. Основы теории принятия управленческих решений. Виды управленческих решений. Этапы принятия управленческих решений. Методы принятия решений. 2. Понятие и формы деловой коммуникации. Функции и алгоритм деловой коммуникации. Групповые коммуникации, фасилитация. Оформление итогов деловой коммуникации	2	
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 7. Принятие управленческого решения».	2	
	Практическое занятие 8. Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях. Деловая игра «Кораблекрушение». Принятие решений различными методами.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений и докладов по темам: ограничения и критерии принятия решения., оценка эффективности решений, дерево решений, преграды в коммуникациях, правила ведения бесед и совещаний, факторы повышения эффективности делового общения, правила проведения самопрезентации.	1	
Тема 6. Методы и стили управления.	Содержание учебного материала	8	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1.Экономические, правовые, социальные и моральные основы власти. Власть и влияние. Соотношение понятий. Власть над подчиненными. Просьба, указание, распоряжение, приказ.	2	
	2.Руководитель и лидер. Самоменеджмент. Понятие и характеристика стилей управления. Управленческая решетка ГРИД.	2	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 8

	Стили управления: демократический, авторитарный, либеральный. Матрица стилей руководства, (по Р.Блейку и Дж.С.Мутону). Архитипы управляющих: лидер, администратор, плановик, предприниматель. Направление кадровой политики на фирме.		
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 9. Власть, источники власти, разновидности власти. Лидерство и власть.	2	
	Практическое занятие 10. Определение стиля управления по «решетке менеджмента» в заданной ситуации. Решение ситуационных задач.	2	
Тема 7. Социально-психологический аспект руководства	Содержание учебного материала	7	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1. Деловое и управленческое общение. Социально- психологические процессы в группе. Адаптация. Управление процессом адаптации. Сплочение группы. Три стадии развития группы: первичный синтез; стадия дифференциации; окончательный синтез. Признаки, характеризующие команду. Социально- психологический климат (СПК) в коллективе. СПК и карьера	2	
	2. Основные понятия конфликтологии: конфликтная ситуация, объект и мотив конфликта. Типология конфликтов. Источники конфликтов	2	
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 11. Сущность, элементы, источники и причины конфликтов в организации.	1	
	Практическое занятие 12. Виды конфликтов и управление конфликтной ситуацией	1	
	Практическое занятие 13. Решение заданной конфликтной ситуации.	1	
Тема 8. Система методов управления в менеджменте	Содержание учебного материала	5	ОК 01-ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1
	1. Экономические методы управления в менеджменте: коммерческий расчет, ценовая политика, финансовая политика.	2	
	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 14. Проведение деловой игры «Система контроля в организации».	2	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 9
---	--	-----------------------------

	Практическое занятие 15. Проведение семинара «Антикризисный менеджмент и его роль в системе современного менеджмента».	1	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт			
Всего:		56	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия - метод обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Формы организации практических занятий: решение типовых задач.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие 1.

Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами
Содержание: «Составление сравнительной таблицы «Школы менеджмента»».

Практическое занятие 2.

Тема 2. Цикл менеджмента

Содержание: «Определение потребности в мотивации»
«Правила и принципы построения организационных структур»

Практическое занятие 3.

Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес единицы.
Содержание: «Влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы».

Практическое занятие 4.

Тема 4. Стратегический менеджмент

Содержание: Составление миссии предприятия.

Практическое занятие 5.

Тема 4. Стратегический менеджмент

Содержание: Определение стратегических направлений развития предприятия (организации), построение дерева целей

Практическое занятие 6.

Тема 4. Стратегический менеджмент

Содержание: Анализ и формирование продуктовой стратегии предприятия

Практическое занятие 7.

Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация

Содержание: «Принятие управленческого решения».

Практическое занятие 8.

Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация

Содержание: Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях. Деловая игра «Кораблекрушение». Принятие решений различными методами.

Практическое занятие 9

Тема 6. Методы и стили управления.

Содержание: Власть, источники власти, разновидности власти. Лидерство и власть.

Практическое занятие 10.

Тема 6. Методы и стили управления.

Содержание: Определение стиля управления по «решетке менеджмента» в заданной ситуации. Решение ситуационных задач.

Содержание: Сущность, элементы, источники и причины конфликтов в организации.

Практическое занятие 12.



Тема 7. Социально- психологический аспект руководства

Содержание: Виды конфликтов и управление конфликтной ситуацией

Практическое занятие 13.

Тема 7. Социально- психологический аспект руководства Содержание: Решение заданной конфликтной ситуации.

Практическое занятие 14.

Тема 8. Система методов управления в менеджменте

Содержание: Проведение деловой игры «Система контроля в организации».

Практическое занятие 15.

Тема 8. Система методов управления в менеджменте Содержание: Проведение семинара «Антикризисный менеджмент и его роль в системе современного менеджмента».

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы предназначено для рационального распределения времени студента по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Оно составляется на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы

Тематика и содержание

Тема 2. Цикл менеджмента

Содержание: Подготовка презентаций по темам: сущность и взаимосвязь функций управления, роль планирования в управлении, принципы и техника планирования, роль контроля в управлении, основные теории мотивации, практика мотивации труда.

Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес единицы.

Содержание: Подготовка сообщений и докладов по темам: методика проведения ПЭСТ анализа, методика проведения S.W.O.T анализа, роль инноваций в современном обществе. Подобрать наиболее эффективные методы прогнозирования и планирования для кредитного учреждения, объяснить свой выбор

Тема 4. Стратегический менеджмент

Содержание: Подготовка сообщений и докладов по темам: предназначение миссии компании, сущность и значение конкурентной стратегии, выбор и реализация конкурентной стратегии, эффективность конкурентной стратегии.

Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация



Содержание: Подготовка сообщений и докладов по темам: ограничения и критерии принятия решения, оценка эффективности решений, дерево решений, преграды в коммуникациях, правила ведения бесед и совещаний, факторы повышения эффективности делового общения, правила проведения самопрезентации.

4. Фонд оценочных средств дисциплины

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
5	Дифференцированный зачет

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

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь: -распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте -анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части -определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия -определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах -реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) -определять задачи для поиска информации определять необходимые	Демонстрация умений в составлении стратегического плана организации и его реализации. Демонстрация умений в поиске информации и ее использовании при составлении SWOT- анализа и PEST-анализа. Демонстрация умений в поиске информации и принятии управленческих решений. Демонстрация умений в проектировании организационной структуры предприятия. Демонстрация умений по использованию методов мотивации и управления персоналом. Демонстрация умений по управлению конфликтами и стрессами.	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов самостоятельной работы Дифференцированный зачёт



источники информации -планировать процесс поиска - структурировать получаемую информацию -выделять наиболее значимое в перечне информации -оценивать практическую значимость результатов поиска - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение -использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач -определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности -применять современную научную профессиональную терминологию - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования -выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности -оформлять бизнес-план -рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования - определять		
---	--	--



инвестиционную
привлекательность
коммерческих идей в
рамках профессиональной
деятельности
-презентовать бизнес-
идею
определять источники
финансирования
-организовывать работу
коллектива
и команды
-взаимодействовать с
коллегами, руководством,
клиентами в ходе
профессиональной
деятельности
-грамотно излагать свои
мысли
и оформлять документы
по профессиональной
тематике на
государственном языке,
проявлять толерантность в
рабочем коллективе
-описывать значимость
своей специальности
применять стандарты
антикоррупционного
поведения
-соблюдать нормы
экологической
безопасности
определять направления
ресурсосбережения
в рамках
профессиональной
деятельности
по специальности,
осуществлять работу с
соблюдением принципов
бережливого производства
организовывать
профессиональную
деятельность с учетом
знаний об изменении
климатических условий
региона



-использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей
-применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
-кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)
-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы,
- консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям,
- консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов



платежных карт, - консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов ОК 01, -ОК 09., ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6, ПК 2.1		
Знать: -актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить -основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте -алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях -методы работы в профессиональной и смежных сферах -структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности -номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации -формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации -порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых	-уровень освоения учебного материала; -умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач; -уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов самостоятельной работы Дифференцированный зачёт



средств -содержание актуальной нормативно-правовой документации - современная научная и профессиональная терминология - возможные траектории профессионального развития и самообразования -основы предпринимательской деятельности -основы финансовой грамотности -правила разработки бизнес-планов - порядок выстраивания презентации - кредитные банковские продукты -психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности -основы проектной деятельности -особенности социального и культурного контекста - правила оформления документов - и построения устных сообщений -сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей - значимость профессиональной деятельности по специальности - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения -правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - основные ресурсы, задействованные в профессиональной		
---	--	--



деятельности -пути обеспечения ресурсосбережения - принципы бережливого производства - основные направления изменения климатических условий региона -роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека - основы здорового образа жизни - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности -средства профилактики перенапряжения -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности -особенности произношения - правила чтения текстов профессиональной направленности, - содержание и порядок формирования юридических дел клиентов - порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте - методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и		
--	--	--



компьютерных технологий - нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт; - виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; - условия и порядок выдачи платежных карт нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; - законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма; - законодательство Российской Федерации о персональных данных ОК 1 -ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК. 1.6, ПК 2.1		
---	--	--

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке	



	Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ПК 1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
ПК 1.3	Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов	
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	
ПК 2.1	Оценивать кредитоспособность клиентов	

4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

Текущий контроль

Промежуточную аттестацию

4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:

4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде практических работ, устного опроса, тестирования.

Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

Примерные задания



Проверяемые компетенции: ПК 1.1, ПК 1.3,
ПК. 1.6, ПК 2.1, ОК 01 -ОК 09,

Практические задания, предполагающие письменный ответ:

- 1.1. Определение влияния факторов внешней среды на деятельность организации.
- 1.2. Выбор оптимального метода управления в конкретной ситуации.
- 1.3. Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях.
- 1.4. Определение стиля по управленческой решетке

Устные ответы на вопросы:

- 2.1 Развитие менеджмента в России.
- 2.2 Самоменеджмент – понятие и сущность.
- 2.3. Административная школа управления

Примерные тестовые задания

Тема 1.1 .Сущность и характерные черты современного менеджмента

1. Термин «управление» и термин «менеджмент»:

- а) тождественны
- б) управление трактуется шире, чем менеджмент
- в) менеджмент трактуется шире, чем управление
- г) не связанные между собой понятия

2. Управление – это:

- а) целенаправленное воздействие, согласующее совместную деятельность
- б) последовательное осуществление мотивации, организации, планирования и контроля
- в) руководство организацией
- г) достижение целей организации

3. Менеджмент – это:

- а) управление персоналом организации
- б) управление производственными процессами организации
- в) управление социально-экономическими процессами организации
- г) способность влиять на поступки людей

4. Менеджмент создает необходимые организационные условия для синтеза науки, практических навыков и знаний, позволяющих принимать оптимальные решения, исходя из этого менеджмент-это:

- а) вид деятельности и процесс принятия решений
- б) аппарат управления
- в) наука и искусство управления
- г) все перечисленное

5. Что является целью менеджмента?

- а) обеспечение прибыльности организации
- б) эффективное использование ресурсов организации
- в) совершенствование всех процессов организации



г) все перечисленные ответы верны

6. На высшем уровне управления происходит:

- а) разработка сменно-суточных заданий
- б) организация выполнения квартальных заданий
- в) формирование целей организации
- г) контроль использования сырья и оборудования

7. Информационная роль менеджера не предполагает выполнение следующей функции:

- а) сбор информации об организационной среде
- б) распространение фактов и нормативных установок
- в) осуществление текущих корректировок заданий подчиненных
- г) все предыдущие ответы верны

8. Важным принципом в менеджменте является правильное распределение задач по иерархическим уровням, в соответствии с которым:

- а) чем выше уровень, тем больше оперативных задач на нем решаются
- б) руководитель является лучшим специалистом по производству
- в) обеспечение ритмичности - задача низового звена
- г) ответственность за управление несет собственник

9. По месту в системе управления организацией менеджеры занимают три уровня. Деятельность менеджеров высшего уровня характеризуется масштабностью и сложностью и включает:

- а) постоянное общение с производственным персоналом
- б) принятие ключевых решений по стратегии
- в) контроль работы руководителей низового уровня
- г) составляют самую многочисленную категорию

10. В современных условиях роль руководителей среднего уровня возрастает, их деятельность связана:

- а) контроль выполнения производственных заданий
- б) решение тактических и оперативных проблем
- в) самая малочисленная, но влиятельная категория
- г) самая многочисленная категория

Тема 1.2 История развития менеджмента

1. Подходы к управлению включают:

- а) научное управление; процессный подход; системный подход; поведенческий подход
- б) подход с позиций школ; системный подход; процессный подход; ситуационный подход
- в) научное управление; административное управление; школа человеческих отношений
- г) количественные методы; наука управления; научное управление; ситуационный подход

2. Какая из школ управленческой мысли была хронологически первой:

- а) количественных методов
- б) научного управления
- в) административно-классическая



г) человеческих отношений и поведенческих наук

3. Представителями административно-классической школы являются:

- а) М.П. Фолетт, Э. Мэйо, А. Маслоу
- б) А. Файоль, Л. Урвик, Д. Мун
- в) Ф.У.Тейлор, Ф. и Л. Гилберт, Г. Форд
- г) Г. Саймон, Д. Р. Форрестер, Д. Марч

4. Что считается основным элементом ситуационного подхода:

- а) метод управления
- б) личность менеджера
- в) набор обстоятельств, влияющих на организацию
- г) внешняя среда организации

5. Согласно процессному подходу, связующими процессами в менеджменте являются:

- а) планирование, организация, мотивация, контроль
- б) коммуникации и принятие решений
- в) централизация и децентрализация
- г) делегирование полномочий и ответственность

6. Какой из ниже перечисленных подходов рассматривает управление как осуществление набора управленческих функций:

- а) ситуационный
- б) системный
- в) функциональный
- г) подход с позиций школ

7. Что можно назвать основной оптимальной характеристикой школы человеческих отношений?

- а) использование научного анализа для определения оптимальных способов выполнения задачи
- б) перенос центра тяжести в управлении с выполнения задач на отношения между людьми
- в) создание систематизированной теории управления всей организации, выделив управление как особый вид деятельности
- г) все предыдущие ответы неверны

8. Деятельность представителей какой школы управления можно оценить следующим образом: они рассматривали управление как комплексный процесс и выделили основные универсальные принципы управления:

- а) школа научного управления
- б) школа административного управления
- в) школа человеческих отношений и поведенческих наук
- г) школа количественных методов

9. Исследования Ф.У. Тейлора были направлены на:

- а) рабочего
- б) руководителя среднего звена



- в) менеджера
- г) всю организацию

10. В чем главная причина успеха японского менеджмента?

- а) умение работать с людьми
- б) использование высококачественной техники и технологий
- в) нацеленность на выполнение задач любыми способами и методами
- г) все предыдущие ответы неверны

Тема 2.1. Функции управления

1. Что является объектом управления:

- а) организация
- б) человек
- в) отношения между руководителем и подчиненным
- г) все предыдущие ответы верны

2. Формальные и неформальные организации отличает:

- а) необходимость управления
- б) количество участников
- в) юридическая или государственная регистрация
- г) все предыдущие ответы неверны

3. К характеристикам формальной организации относят:

- а) наличие ресурсов; зависимость от окружающей среды; разделение труда; выделение подразделений; необходимость управления
- б) зависимость от окружающей среды; связи с поставщиками; переработка сырья; производство продукции; наличие работников
- в) необходимость уплачивать налоги; оказание услуг; фиксированная зарплата; подчинение работников директору; иерархия уровней
- г) все предыдущие ответы верны

4. Кто участвует в вертикальном разделении труда:

- а) сотрудники различных отделов организации, равные по статусу
- б) сотрудники одного отдела организации, равные по статусу
- в) руководители различных уровней управления
- г) руководители одного уровня управления

5. Субъектом менеджмента организации является:

- а) руководитель, занимающий постоянную должность
- б) функциональная область деятельности организации
- в) предприятия со своей системой целей
- г) не одно из перечисленных

6. Среда организации включает в себя:

- а) совокупность факторов внутри организации
- б) совокупность внешних факторов



- в) совокупность внутренних и внешних факторов
- г) совокупность составляющих организации

7. Как влияют на организацию факторы микровнешней среды:

- а) косвенно
- б) прямо
- в) в зависимости от сложившейся на рынке ситуации
- г) совершенно не влияют

8. Управление является средством, с помощью которого учитываются факторы внешнего окружения:

- а) вертикальное и горизонтальное разделение труда
- б) цели
- в) люди
- г) потребители

9. Центральным фактором в любой модели управления является:

- а) информация
- б) технология
- в) оборудование
- г) люди

10. С чьим именем связывают в менеджменте вопрос о социальной ответственности организации:

- а) Ф.У. Тейлор
- б) Г. Форд
- в) П. Дракер
- г) Э. Мэйо

Функция планирования

1. Функция планирования в менеджменте представляет собой:

- а) разработку целей организации и определение наиболее эффективных путей их достижения
- б) процесс установления плановых заданий для исполнителей работ
- в) оценку текущей деятельности организации
- г) все предыдущие ответы не верны

2. Процесс планирования несет организации следующие выгоды:

- а) мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
- б) распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; принятие обоснованных решений
- в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
- г) этот процесс не приносит выгод организации

3. Стратегическое планирование – это:

- а) поиск новых возможностей развития организации

- б) создание предпосылок для реализации существующих возможностей развития организации
в) планирование конкретных мероприятий
г) планирование средств организации
4. Гибкое планирование отличается тем, что:
а) показатели плана неизменны;
б) показатели плана могут быть изменены
в) часть показателей плана остается неизменной, а другая часть может меняться
г) руководство организации не занимается планированием
5. Процесс планирования состоит из следующих функций:
а) мотивация, внутренняя координация, постановка целей, контроль
б) распределение ресурсов; адаптация к внешней среде; внутренняя координация; осознание организационных стратегий
в) взаимодействие с подчиненными, распределение ресурсов; управление производством; коммуникации
г) организация работы, адаптация к внешней среде, постановка целей, принятие решений
6. Миссия организации отражает общественно значимые намерения организации, при разработке миссии необходимо учитывать:
а) зависимость от текущего состояния организации
б) зависимость миссии от временных рамок
в) основой миссии является получение прибыли
г) миссия- это обоснование существования организации
7. Стратегия, как основа для обоснованного позиционирования предприятий в условиях рыночной конкуренции:
а) не связана с тактикой и оперативными планами
б) то же самое, что и планы перспективного развития
в) определяет направления развития
г) не учитывает фактор конкуренции
8. Стратегия и тактика являются характеристиками управления и пронизывают всю управленческую деятельность, исходя из этого:
а) тактические решения определяются выбранной стратегией
б) стратегия обеспечивает непрерывность развития
в) без определенной тактики невозможна реализация стратегии
г) все перечисленное верно
9. Что предполагают стратегии диверсифицированного роста:
а) расширение организации за счет добавления новых структур
б) сокращение или ликвидацию бизнеса
в) производство технологически несвязанных продуктов в разных отраслях и их реализацию на различных рынках
г) ничего из перечисленного выше



10. Для каких целей используется матрица Бостонской Консультационной Группы:

- а) для принятия стратегических решений
- б) для принятия оперативных решений
- в) для принятия тактических решений
- г) все предыдущие ответы верны

Функция организации

1. Функция организация в менеджменте - это:

- а) процесс создания структуры предприятия
- б) объединение людей для достижения их целей
- в) распределение полномочий между работниками
- г) взаимодействие с внешней средой

2. Делегирование представляет собой передачу субъектом управления части:

- а) ответственности
- б) обязательств
- в) полномочий
- г) долгов

3. Систематическое делегирование руководителем своих полномочий осуществляется в следующей форме:

- а) в принятой производственной структуре
- б) в системе должностных инструкций
- в) в положениях о стимулировании труда
- г) в положениях об оплате труда

4. Ключевой задачей руководства при совершенствовании механизма функционирования организации является структура управления. Характеристики структуры управления:

- а) сложность - использование механизмов интеграции
- б) формализация - масштабы использования правил
- в) централизация - количество отделов, групп
- г) координация - распределение прав и обязанностей

5. Структура управления показывает определенную схему взаимосвязей между звеньями и отдельными работниками, занятыми решением управленческих задач организации. Из предложенных характеристик типов структуры управления неверно высказывание:

- а) линейная структура- каждый сотрудник имеет одного начальника
- б) штабная - организацией руководит штаб
- в) функциональная - сотрудник имеет несколько функциональных координаторов
- г) все высказывания неверны

6. При выборе типа организационной структуры необходимо учитывать:

- а) стратегию _____ организации
- б) особенности потребителей



- в) модель управления
- г) все вышеперечисленное

7. Основными типами организационных структур являются:

- а) акционерные общества, товарищества, кооперативы
- б) матричные, линейно-функциональные, дивизиональные
- в) частные, государственные, смешанные
- г) адаптивные, проектные, функциональные

8. Механистические организации включают в себя следующие типы организационных структур:

- а) матричные и дивизиональные
- б) матричные и линейно-функциональные
- в) линейно-функциональные и дивизиональные
- г) все предыдущие ответы не верны

9. Что является основной характеристикой корпоративной организации:

- а) свобода выбора ресурсов и задач для исполнителей
- б) учет потребностей и интересов работников
- в) децентрализация и делегирование полномочий
- г) максимальная централизация и авторитарность руководства

10. Какой из предложенных типов организаций наиболее предпочтителен для компаний, занимающихся сложным, наукоемким производством в условиях быстро изменяющейся внешней среды:

- а) механистический
- б) линейно-функциональный
- в) корпоративный
- г) органический

Функция мотивации

1. Мотивация – это:

- а) способность работника выполнить свои должностные обязанности
- б) руководство производственным процессом
- в) побуждение работников к выполнению работы
- г) достижение организацией поставленных целей

2. Что из перечисленного ниже можно отнести к внутренним вознаграждениям:

- а) заработная плата
- б) похвалы и признания
- в) чувство достижения результата
- г) карьера

3. К первичным потребностям не относятся:

- а) потребности в пище
- б) потребности в безопасности
- в) потребности в уважении



г) все вышеприведенные потребности

4. На какие группы подразделяются современные теории мотивации:

- а) материальные и нематериальные
- б) содержательные и процессуальные
- в) потребности и вознаграждения
- г) мотивы и стимулы

5. Разработка «пирамиды потребностей» - заслуга:

- а) А. Маслоу
- б) Г. Гантта
- в) Э. Мэйо
- г) Ф.У. Тейлора

6. В соответствии с теорией А. Маслоу общечеловеческие потребности классифицируются по категориям, в соответствии с которыми:

- а) к первому уровню потребностей относят потребность в питании
- б) ко второму – потребность _____ в коммуникациях
- в) к третьему - потребность в защищенности
- г) к четвертому - потребность в образовании

7. При реализации мотивации как функции менеджмента не используется понятие:

- а) потребности
- б) спрос
- в) побуждение
- г) стимул

8. Согласно теории постановки целей Э. Локка, уровень исполнения работы зависит от следующих характеристик целей:

- а) гибкость, конкретность, сопоставимость, приемлемость
- б) сложность, специфичность, приемлемость, приверженность
- в) управляемость, достижимость, ориентация на конечный результат, количественная ясность
- г) все вышеприведенные ответы не верны

9. Какая из мотивационных теорий пришла к выводу, что результативный труд ведет к удовлетворению, а не наоборот, как считали сторонники более ранних исследований:

- а) теория А. Маслоу
- б) теория Портера-Лоулера
- в) теория С. Адамса
- г) теория В. Врума__

10. Что из перечисленного ниже можно отнести к современным принципам мотивации:

- а) установление четких целей и задач
- б) увязка целей и вознаграждения
- в) учет личных качеств работников
- г) все предыдущие ответы верны

Тема 2.2 Принятие решений

1. Функция координации в менеджменте предполагает:
 - а) установление четких целей и задач
 - б) создание определенных организационных структур
 - в) обеспечение взаимодействия всех частей организации
 - г) разработку планов организации
2. Понятия взаимозависимости подразделений группируются следующим образом:
 - а) номинальная, последовательная, обоюдная
 - б) четкая, установленная, последующая
 - в) предварительная, текущая, заключительная
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
3. Ситуацию, в которой вводимые факторы производства одного подразделения организации становятся выходом другого, и наоборот, наиболее точно характеризует:
 - а) номинальная взаимозависимость подразделений организации
 - б) последовательная взаимозависимость подразделений организаций
 - в) обоюдная взаимозависимость подразделений организации
 - г) отсутствие взаимозависимости между подразделениями организации
4. Превентивная координация направлена на:
 - а) устранение перебоев в системе после того, как они произошли
 - б) сохранение существующей системы работы
 - в) улучшение деятельности системы даже при отсутствии конкретных проблем
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
5. Роль контроля в организации:
 - а) обеспечение подчинения одних менеджеров другим
 - б) качественное планирование организационной деятельности
 - в) предупреждение возникновения кризисных ситуаций
 - г) обеспечение централизованного управления
6. К основным видам контроля с позиции менеджмента относятся:
 - а) внешний, внутренний, аудиторский
 - б) предварительный, текущий, заключительный
 - в) финансовый, материальный, информационный
 - г) целевой, программный, контроль средств
7. К основным этапам процесса контроля в организации относятся:
 - а) диагностика проблемы, определение критериев, выбор альтернатив
 - б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
 - в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
 - г) все вышеприведенные ответы не верны
8. С какой целью происходит разработка шкалы допустимых отклонений:
 - а) передача информации от одних уровней управления другим



- б) измерение достигнутых результатов работы
- в) принятие решений о вводе в действие системы контроля
- г) все перечисленные ответы не верны

9. Что такое контроллинг:

- а) концепция управления
- б) вид контроля
- в) действия контролирующих звеньев организации
- г) должность

10. Что является целью оперативного контроллинга:

- а) обеспечение выживаемости организации
- б) проведение антикризисной политики
- в) обеспечение прибыльности и ликвидности предприятия
- г) поддержание потенциала успеха организации

Тема 2.3. Связующие процессы в менеджменте

1. Коммуникации в организации представляют собой:

- а) процесс обмена информацией
- б) процесс выбора организационных альтернатив
- в) процесс построения организационной структуры
- г) производственный процесс

2. Основными требованиями к информации в менеджменте считаются:

- а) своевременность
- б) надежность
- в) актуальность
- г) все перечисленные ответы верны

3. Что представляет собой информатизация:

- а) этап общественного развития
- б) внедрение информационных систем управления
- в) обмен информацией
- г) работа с документами в организации

4. Техника управления в организации используется с целью:

- а) выработки рациональных решений
- б) экономии времени
- в) механизации и автоматизации информационных процессов управления
- г) все приведенные выше ответы равны

5. Наличие коммуникаций необходимо для любого важного управленческого действия, поэтому:

- а) эффективные менеджеры те, которые эффективны в коммуникациях
- б) процесс коммуникаций не связан с эффективностью управления
- в) эффективная коммуникация не требует определенных знаний и умений
- г) качество обмена информацией не влияет на степень реализации целей

6. Решение многих управленческих задач строится на взаимодействии людей (начальника с подчиненными, подчиненных друг с другом...) в рамках различных событий. Различают следующие виды коммуникации:

- а) неформальные – это каналы распространения слухов
- б) по восходящей - сообщения подчиненным о текущих задачах
- в) по нисходящей - оповещение о том, что делается на низшем уровне
- г) все вышеприведенные ответы равны

7. К основным элементам процесса коммуникации относят:

- а) письмо, устную речь, жесты, интонации
- б) отправитель, сообщение, канал, получатель
- в) идея, обратная связь, информация, средства передачи
- г) руководитель, исполнитель, задача, техника

8. Коммуникационный стиль – это:

- а) способ передачи информации
- б) способ восприятия информации
- в) способ руководства
- г) способ выполнения работы

9. Какой из перечисленных коммуникационных стилей более желателен с точки зрения эффективной коммуникации:

- а) открытие себя
- б) торговаться за себя
- в) реализация себя
- г) защита себя

10. На эффективность коммуникационного процесса оказывает влияние:

- а) шум в информационной системе
- б) наличие системы обратной связи
- в) использование достижений современных технологий
- г) все перечисленное

Принятие решений в менеджменте

1. Какой из признаков не относится к запрограммированным решениям:

- а) ограниченное число возможных альтернатив
- б) результат реализации определенной последовательности действий
- в) новые, внутренне не структурированные ситуации
- г) все перечисленные ответы не верны

2. Интуитивное решение характеризуется:

- а) знаниями и опытом руководителя
- б) использованием объективного аналитического процесса
- в) пониманием ситуации
- г) ощущением правильности выбора

3. Управленческие решения могут быть основаны на:

- а) интуиции лица, принимающего решение

- б) рациональном процессе, включающем диагностику проблемы, выбор ограничительных критериев, анализ возможных альтернатив и последующий выбор наилучшей из них
- в) прежнем опыте и знаниях лица, принимающего решение
- г) все предыдущие ответы верны

4. К основным этапам процесса принятия решений относят:

- а) диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев выбора, определение, оценка и выбор альтернатив
- б) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий
- в) установление целей, анализ ситуации, принятие решений
- г) все вышеприведенные ответы не верны

5. Среда принятия решений включает в себя:

- а) условия определенности
- б) условия риска
- в) условия неопределенности
- г) все перечисленные условия

6. К основным типам моделей принятия решений относят:

- а) физические, аналоговые, математические
- б) сложные, простые, экспериментальные
- в) внутренние, внешние, организационные
- г) интуитивные, рациональные, опытные

7. Дерево решений, как один из основных методов принятия решений, использующийся в сложных ситуациях, предполагает:

- а) схематическое представление проблемы
- б) сбор мнений о проблеме различных специалистов
- в) построение платежной матрицы
- г) использование рейтинговых оценок

8. Метод прогнозирования, построенный на информации, полученной из газет, бюллетеней, теле- и радиопередач, будет:

- а) неформальным
- б) качественным
- в) количественным
- г) не будет относиться к методам прогнозирования

9. Какие из перечисленных факторов влияют на процесс принятия организационных решений:

- а) информационные ограничения
- б) личностные оценки руководителя
- в) негативные последствия
- г) все перечисленные ответы верны

10. Эффективность управленческих решений является одной из ключевых характеристик успешного менеджмента. Для достижения наилучших результатов в

процессе принятия организационных решений современные руководители применяют следующие средства:

- а) делегируют как можно больше полномочий
- б) централизуют _____ процесс управления
- в) принимают решения единолично
- г) принимают коллегиальные (групповые) решения

Тема 2.4. Руководство: власть и партнерство

1. Понятия «влияние» и «власть» в менеджменте отражают:

- а) происходящие в организации процессы
- б) только формальные полномочия в организации
- в) только неформальные отношения в организации
- г) условия успешной деятельности организации

2. Власть – это:

- а) возможность делегировать полномочия
- б) возможность принятия решений
- в) возможность влияния на других членов организации
- г) возможность использования разных средств и методов управления

3. Чем определяется власть в условиях современных организаций:

- а) иерархией
- б) уровнем формальных полномочий
- в) степенью зависимости
- г) все предыдущие ответы верны

4. Формула баланса власти в менеджменте выражает:

- а) взаимодействие влияния одних членов организации и зависимости других членов организации
- б) взаимодействие формальных и неформальных структур организации
- в) взаимодействие различных аспектов деятельности менеджера
- г) взаимодействие различных уровней управления

5. К группе источников и видов, составляющих личностную основу власти, относят:

- а) власть принуждения
- б) власть связей
- в) власть примера
- г) власть над ресурсами

6. К группе источников и видов, составляющих организационную основу власти, относят:

- а) экспертную власть
- б) законную власть
- в) власть информации
- г) власть вознаграждения

7. Связана ли жестко такая форма власти, как экспертная власть, с определенной



должностью в организации:

- а) связана
- б) не связана
- в) в зависимости от специфики деятельности организации
- г) в зависимости от размеров организации

8. Эффективна ли такая форма власти, как власть принуждения, в современных организациях:

- а) эффективна, так как подчиненные хорошо выполняют работу под страхом наказания
- б) эффективна, так как позволяет руководителям использовать дополнительные методы и средства воздействия
- в) неэффективна, так как страх порождает максимально адекватную производительность труда
- г) неэффективна, но фактически используется в большинстве современных организаций

9. Законная власть подразумевает влияние на основе:

- а) знаний, опыта и таланта руководителя
- б) личных _____ качеств руководителя и его манеры поведения
- в) угроз, наказаний и штрафов
- г) должностных полномочий руководителя

10. Власть как процесс базируется на двух началах:

- а) личном и организационном
- б) формальном и неформальном
- в) коммерческом и некоммерческом
- г) государственном и частном

Тема 2.5 Социально- психологический аспект руководства

1. Какая из фаз формирования и развития групп характеризуется следующим: члены группы воспринимают группу как единое целое, в группе укрепляется кооперация и единство мнений:

- а) начальная фаза формирования группы
- б) взаимное раскрытие
- в) консенсус и кооперация
- г) оптимальный коллектив

2. Что из нижеперечисленных характеристик не отражает сущность формальной группы:

- а) наличие строгой системы подчинения
- б) отсутствие официально предписанных целей и отношений
- в) создание группы по воле руководства
- г) все вышеперечисленные ответы не верны

3. В состав комитетов как одного из видов формальных групп в организации могут входить:

- а) только менеджеры
- б) любые сотрудники организации, за исключением руководителей

- в) как руководители, так и рядовые сотрудники
г) только внешние по отношению к организации пользователи информации
4. Что является основной целью любой формальной группы:
- а) организация производственного процесса
 - б) формирование определенных норм поведения ее членов
 - в) проектирование структуры межличностных отношений
 - г) удовлетворение личных интересов членов группы
5. Как правило, формальные и неформальные группы в организациях:
- а) никак не зависят друг от друга
 - б) достаточно сильно зависят друг от друга
 - в) не могут существовать одновременно в рамках одной и той же организации
 - г) постоянно и эффективно взаимодействуют
6. К общим характеристикам неформальных групп относятся:
- а) наличие ресурсов; необходимость управления; позитивные социальные нормы
 - б) противоречивые цели; зависимость от внешней среды; улучшение коммуникаций
 - в) социальный контроль; сопротивление переменам; наличие неформального лидера
 - г) негативные социальные нормы; конформизм; низкие показатели производительности
7. В организации неформальный лидер и руководитель:
- а) обязательно одно и то же лицо
 - б) могут быть разными людьми
 - в) обязательно должны быть разными людьми
 - г) могут быть одним и тем же лицом
8. Какой из подходов к определению значимых факторов лидерства делал упор на важность выбора руководителем оптимального, самого эффективного стиля управления:
- а) подход с позиций личных качеств
 - б) поведенческий подход
 - в) ситуационный подход
 - г) все подходы
9. В случае, когда руководитель позволяет подчиненным участвовать в принятии решений и избегает навязывать им свою волю, говорят об использовании такого стиля руководства, как:
- а) либеральный
 - б) демократический
 - в) авторитарный
 - г) благосклонно авторитарный
10. Автором четырех систем, характеризующих стили лидерства, является:
- а) Ф. Фидлер
 - б) Р. Лайкерт
 - в) В. Врум
 - г) Ф. Йеттон

Управление конфликтом

1. Основной характеристикой конфликтной ситуации является:

- а) столкновение и противоборство различных интересов
- б) процесс принятия решения
- в) попытка конфликтующих сторон прийти к компромиссу
- г) ни одно из перечисленных

2. Конфликты в организации:

- а) всегда носят положительный характер
- б) могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на организационные процессы
- в) всегда носят отрицательный характер и желательно обходиться без них
- г) все зависит от специфики деятельности организации

3. Функциональный и дисфункциональный конфликты отличаются:

- а) причинами
- б) участниками
- в) последствиями
- г) стилями их разрешения

4. В менеджменте выделяют следующие основные типы конфликтов:

- а) внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой
- б) личный, организационный, формальный, неформальный
- в) моментальный, краткосрочный, среднесрочный, долгосрочный
- г) все перечисленные ответы верны

5. Методы разрешения конфликтных ситуаций подразделяются на:

- а) структурные и межличностные
- б) принуждения и вознаграждения
- в) запрограммированные и незапрограммированные
- г) плановые и стихийные

6. Что относится к потенциальным причинам конфликта:

- а) совместно используемые ресурсы
- б) взаимозависимость заданий
- в) различия в целях
- г) все вышеприведенные ответы верны

7. Содержание какого метода управления конфликтной ситуацией характеризуется следующим: усилия всех участников конфликта направляются менеджером на достижение определенного конечного результата:

- а) сглаживание
- б) разъяснение требований к работе
- в) установление общеорганизационных комплексных целей
- г) решение проблем

8. Что является одной из характеристик, определяющих внутриличностный конфликт:

- а) предъявление к человеку противоречивых требований по результатам его работы
- б) борьба руководителей за ограниченные ресурсы
- в) занятие личностью позиции, отличающейся от позиции группы
- г) противостояние формальных и неформальных групп в организации

9. Плохая коммуникация в организации является:

- а) причиной конфликта
- б) следствием конфликта
- в) может быть как причиной, так и следствием конфликта
- г) коммуникации и конфликты в организации не связаны между собой

10. Какой из межличностных стилей разрешения конфликта является наиболее эффективным для большинства организаций:

- а) уклонение
- б) решение проблем
- в) компромисс
- г) принуждение

Тема 2.6. Система методов управления в менеджменте

1. Концепция управления изменениями свидетельствует о том, что в современных организациях:

- а) изменения нежелательны и их нужно избегать для повышения эффективности деятельности
- б) изменения необходимы, так как обеспечивают выживание организации
- в) изменения являются незначительной частью управленческой работы
- г) все вышеприведенные ответы не верны

2. Термин «проактивное руководство» значит следующее:

- а) руководство само проявляет активность
- б) руководство реагирует на требования ситуации
- в) руководство не проявляет активность
- г) руководство делегирует полномочия

3. Если в результате процесса изменений в организации происходит перераспределение полномочий и ответственности, вносятся коррективы в управленческую иерархию, то данный тип изменений может быть отнесен к:

- а) изменениям технологии и задач
- б) изменениям цели
- в) структурным изменениям
- г) изменениям человеческого фактора

4. Для достижения большей мотивации подчиненных в процессе управления изменениями в организации необходимо обеспечивать:

- а) усиленную систему контроля за результатами работы
- б) участие подчиненных в проводимых изменениях
- в) переориентацию внимания подчиненных на другие организационные проблемы
- г) установление жесткой зависимости заработной платы от результатов труда

5. Риски в менеджменте можно подразделить на следующие основные типы:

- а) простой и сложный
- б) функциональный и дисфункциональный
- в) динамический и статический
- г) прогнозируемый и спонтанный

6. Что из перечисленного ниже относится к основным этапам принятия решений в условиях риска:

- а) определение цели риска
- б) определение вероятности наступления рискового события
- в) выбор стратегии управления риском
- г) все вышеперечисленные ответы верны

7. Характеристикой какого способа снижения риска является следующее: ответственным за риск становится тот участник разработки решения, содержащего риск, который лучше всех рассчитывает и контролирует риски:

- а) распределение риска
- б) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
- в) страхование риска
- г) все вышеперечисленные способы содержат данную характеристику

8. С точки зрения управления кризисами в организации, что является неотъемлемым элементом любого кризиса:

- а) некомпетентность менеджера
- б) риски хозяйственной деятельности
- в) неквалифицированный персонал
- г) нарушение законодательства

9. Что является продуктом управленческого труда в кризисной организации:

- а) персонал организации
- б) решения, принимаемые в условиях неопределенности
- в) информация о кризисных явлениях и процессах
- г) умственный труд менеджеров

10. На что направлена программа следования менеджеров этическим стандартам поведения:

- а) на повышение эффективности деятельности организации
- б) на повышение эффективности управления персоналом
- в) все вышеприведенные ответы верны
- г) все вышеприведенные ответы не верны

Тема Факторы и тенденции эффективности менеджмента

1. К современным тенденциям развития менеджмента можно отнести:

- а) ориентацию на качество
- б) возрастание роли инноваций
- в) профессионализацию управления



г) все вышеприведенные ответы верны

2. Результативность менеджмента связана с:

- а) достижением цели
- б) перевыполнением целевых показателей
- в) достижением конечных результатов
- г) все вышеприведенные ответы верны

3. Эффективность менеджмента может быть рассмотрена в следующих основных смыслах:

- а) экономическом и социальном
- б) организационном и индивидуальном
- в) государственном и частном
- г) формальном и неформальном

4. Эффективность менеджмента определяется соизмерением:

- а) целей и потребностей
- б) целей и результатов
- в) результатов и затрат
- г) затрат и удовлетворенности вознаграждением

5. Эффективность управленческой деятельности относится к группе видов эффективности менеджмента, объединенных следующим классификационным признаком:

- а) по содержанию эффекта
- б) по видам деятельности
- в) по формам эффективности
- г) по фактору времени

6. Такой показатель эффективности, как послепродажный сервис, является показателем, характеризующим:

- а) экономическую эффективность
- б) социальную эффективность
- в) экономико-социальную эффективность
- г) послепродажный сервис не является показателем эффективности

7. К основным направлениям оценки эффективности менеджмента относятся:

- а) потребности потребителей
- б) конечные результаты деятельности организации
- в) потенциал организации
- г) все вышеприведенные ответы верны

8. Эффективность управленческого труда является показателем, который очень сложно рассчитать и оценить, в связи с этим эффективность управленческого труда чаще всего рассчитывается с помощью:

- а) прямых показателей
- б) косвенных показателей
- в) данный вид эффективности не рассчитывается

г) все вышеприведенные ответы не верны

9. Важными факторами эффективности менеджмента выступают:

- а) структура ресурсов организации
- б) распределение ресурсов организации
- в) все вышеприведенные ответы верны
- г) все вышеприведенные ответы не верны

10. По фактору времени выделяют следующие виды эффективности менеджмента:

- а) оперативная
- б) производственная
- в) социальная
- г) стратегическая

4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Примерные вопросы к дифференцированному зачету:

1. Сущность и содержание понятий менеджмент и управление.
2. Цели, задачи и принципы современного менеджмента.
3. Менеджер, роли менеджера по Г. Минцбергу.
4. Уровни управления. Пирамида Парсонса.
5. Профессиональные требования к менеджеру.
6. Субъект и объект менеджмента.
7. Основные подходы к менеджменту с позиций науки.
8. Школы менеджмента: научная, административно-классическая, человеческих отношений и поведенческих наук, количественных методов. Их сущность, представители, основной вклад в развитие менеджмента.
9. Процессный подход к менеджменту.
10. Системный подход к менеджменту.
11. Ситуационный подход к менеджменту.
12. Японская модель менеджмента.
13. Американская модель менеджмента.
14. Современные концепции управления.
15. Формальные организации: сущность и основные характеристики.
16. Неформальные организации и их роль в менеджменте.
17. Среда организации: основные элементы и их характеристика.
18. Внешняя среда организации: макросреда и микросреда.
19. Внутренняя среда организации.
20. Содержание функции планирования в менеджменте.
21. Стратегические и тактические решения в менеджменте.
22. Содержание понятия «миссия организации».
23. Содержание функции организации в менеджменте.
24. Делегирование полномочий и ответственность: сущность, цели, основные принципы.
25. Структура организации: сущность, основные типы организационных

структур, требования к структурам.

26. Принципы формирования структуры управления организацией.
27. Механистический и органический типы организационных структур.
28. Корпоративный и индивидуалистский типы организационных структур.
29. Содержание функции мотивации в менеджменте.
30. Сущность и содержание понятий «мотивация» и «стимулирование».
31. Основные категории и понятия мотивации: потребность, мотив, вознаграждение, степень удовлетворения.
32. Содержательные теории мотивации.
33. Процессуальные теории мотивации.
34. Современные принципы мотивации.
35. Содержание функции координации в менеджменте.
36. Сущность основных типов взаимозависимости подразделений организации: номинальная взаимозависимость, последовательная взаимозависимость, обоюдная взаимозависимость.
37. Виды координации и их характеристика: превентивная, устраняющая, регулирующая и стимулирующая координация.
38. Основные виды контроля с позиций менеджмента.
39. Показатели эффективности контроля.
40. Сущность стратегического и оперативного контроллинга.
41. Сущность коммуникаций менеджмента.
42. Формальные коммуникации и их характеристика.
43. Неформальные коммуникации и их характеристика.
44. Коммуникационный процесс: цель и основные этапы.
45. Направления совершенствования информационного обмена в организациях.
46. Виды управленческих решений: интуитивные, основанные на суждениях, рациональные.
47. Факторы, влияющие на эффективность управленческих решений.
48. Основные методы моделирования управленческих решений.
49. Власть и влияние как организационные процессы.
50. Сущность законной власти в организации.
51. Основные виды формальных групп в организации.
52. Неформальные группы в организации: сущность, основные характеристики, причины вступления.
53. Факторы эффективности деятельности групп в организации.
54. Сущность лидерства как организационного процесса.
55. Формальные и неформальные лидеры в организации.
56. Основные стили управления: авторитарный, демократический, либеральный.
57. Основные подходы к эффективному лидерству: подход с позиций личных качеств, поведенческий, ситуационный.
58. Функциональный и дисфункциональный конфликт в организации: сущность и основные отличия.
59. Поведение менеджера в конфликтной ситуации.
60. Структурные методы управления конфликтной ситуацией.
61. Межличностные методы управления конфликтной ситуацией.
62. Основные направления проведения изменений в организации.
63. Сопротивление переменам: сущность и направления преодоления.

64. Управление рисками в менеджменте: сущность и основные цели.
65. Сущность концепции антикризисного управления.
66. Сущность понятия «эффективность менеджмента».
67. Показатели эффективности менеджмента.
67. Виды эффективности менеджмента.
68. Основные направления оценки эффективности менеджмента.

4.4. Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Практическая работа, устный опрос, тестирование.	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания материала.
«4»	Практическая работа, устный опрос, тестирование.	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.
«3»	Практическая работа, устный опрос, тестирование.	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.
«2»	Практическая работа, устный опрос, тестирование.	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы



			отсутствуют.
--	--	--	--------------

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания материала.
«4»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.
«3»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами.
«2»	Дифференцированный зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между. Не

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 45

			проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.
--	--	--	--

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «менеджмента и предпринимательства»,
54оснащенный оборудованием: Учебная мебель, наглядные пособия (стенды, плакаты), доска, ПК, СПС Консультант Плюс

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

6.1. Основные электронные издания

1. Менеджмент : учебное пособие / Е.Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0106-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141806> (дата обращения: 13.03.2024)

2. Райченко, А. В. Менеджмент : учебное пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 342 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-012233-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2181293>

3. Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 672 с. - ISBN 978-5-9776-0554-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2016155> (дата обращения: 13.03.2024).

6.2. Дополнительные источники

1. Грибов, В. Д., Менеджмент : учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2024. — 275 с. — ISBN 978-5-406-12808-4. — URL: <https://book.ru/book/952691>

Электронные ресурсы:

3.cfin.ru - сайт "Корпоративный менеджмент". Новости, публикации, Библиотека управления

4.ecsostan.edu.ru - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"



5.aup.ru - Административно-управленческий портал "Менеджмент и маркетинг в бизнесе". Книги, статьи, документы и пр.

6.<http://infomanagement.ru/>-Лекции,статьи,литература

7.<http://www.managment.aaanet.ru/>

8.<http://teormenedgment.ru/>

9.<http://znanium.com/>