Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация

**«УРАЛЬСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

**Комплект контрольно-оценочных средств**

**по учебной дисциплине**

**Менеджмент и деловое общение**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»

Екатеринбург, 2015

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений» *(базовый)* программы учебной дисциплины «Менеджмент и деловое общение»

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО цикловой комиссией технологии строительстваПредседатель комиссии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Н. Гараева подписьПротокол № 9от «30» мая 2015 г. | УТВЕРЖДАЮЗаместитель директора поучебной работе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Б. Чмель«30» мая 2015 г. |

Организация-разработчик: АН ПОО «Уральский промышленно-экономический техникум».

Разработчик: М.В. Зырянова, преподаватель АН ПОО «Уральский промышленно-экономический техникум».

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины «Менеджмент и деловое общение»пройдена.

Эксперт:

Методист АН ПОО «Уральский промышленно-экономический техникум»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Ю. Иванова

# **СОДЕРЖАНИЕ**

1. [Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств](#_Toc306743744)
2. [Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке](#_Toc306743745)

[3. Оценка освоения учебной дисциплины](#_Toc306743750)

[3.1. Формы и методы оценивания](#_Toc306743751)

[3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины](#_Toc306743752)

[4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине](#_Toc306743759)

5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

***I.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств***

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Менеджмент и деловое общение».

В результате освоения учебной дисциплины «Менеджмент и деловое общение» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»базовой подготовки следующими умениями, знаниями, которые формируют элементы профессиональных компетенций (ПК 1.1.- ПК.3.3) , и общими компетенциями.

В результате оценки осуществляется проверка следующих объектов:

**знать/понимать:**

З 1-историю становления и развития наук « Менеджмент »;

З2-задачи и технологии организации;

З3-стили управления;

З4-специфику делового общения;

З5-источники и причины конфликтов;

**уметь:**

У1- принимать управленческие решения,

У2- руководствоваться правилами делового этикета, составлять деловые письма,

У3- планировать и проводить совещания, деловые встречи.

У4- выявлять потребности;

У5- управлять конфликтами

**2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

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

Таблица 1.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции** *(желательно сгруппировать и проверять комплексно, сгруппировать умения и общие компетенции***)** | **Показатели оценки результата***Следует сформулировать показатели**Раскрывается содержание работы* | **Форма контроля и оценивания***Заполняется в соответствии с разделом 4 УД* |
| **Уметь:** |  |  |
| У1- принимать управленческие решения  | - правильность планирования и организации работы подразделения;- правильность выбора методов планирования;- правильность принятия и реализации управленческих решений;- демонстрация навыков мотивации работников нарешение производственных задач;- демонстрация навыков управления конфликтными ситуациями, стрессами и рисками;- правильность выбора стиля руководства работой структурного подразделения; | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| У2 руководствоваться правилами делового этикета, составлять деловые письма, | - правильность формирования организационной структуры управления;- обоснованность выбора организационной структуры управления; | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| У3планировать и проводить совещания, деловые встречи  | - правильность выбора методов, средств и приемов менеджмента; -правильность планирования и организации деловых бесед, совещаний | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| У4 выявлять потребности  | - правильно анализировать ситуацию на рынке товаров и услуг, проводить сегментацию рынка, его позиционирование | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| У5 управлять конфликтами  | - характеризовать стили управления и основных видов коммуникации; | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| **Знать:** |  |  |
| З 1-историю становления и развития наук « Менеджмент »; | - характерные черты современного менеджмента;- история развития менеджмента в России | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| З 2 -задачи и технологии организации  |  - полнота знаний особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| З 3 стили управления; | - полнота знаний факторов внутренней и внешней среды организации;- полнота знаний основных типов структур управления; - правильность формулирования основные принципов построения организационных структур; | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| З 4 специфику делового общения | - полнота характеристики стилей руководства в управлении;-полнота знаний видов коммуникаций, элементов и этапов коммуникационного процесса;- полнота знаний ведения деловых бесед, факторов повышения эффективного делового общения | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |
| З 5 источники и причины конфликтов. | - правильность определения управленческого решения; - полнота знаний типов решений и требований, предъявляемых к ним;- полнота знаний этапов и методики процесса принятия и реализации управленческого решения; | Оценка выполнения практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы.Тестирование. Решение ситуационных задач. Экзамен. |

**3. Оценка освоения учебной дисциплины:**

**3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Менеджмент и деловое общение», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль освоения студентами программного материала учебной дисциплины имеет следующие виды: входной, оперативный и рубежный.

Входной контроль знаний студентов проводится в начале изучения дисциплины с целью определения освоенных знаний и умений (базовых) в рамках изучения общепрофессиональных дисциплин, а также выстраивания индивидуальной траектории обучения студентов.

 Оперативный контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы учебной дисциплины, а также стимулирования учебной работы студентов, мониторинга результатов образовательной деятельности, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебно-воспитательного процесса.

Оперативный контроль проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Формы оперативного контроля (контрольная работа, тестирование, опрос, выполнение и защита практических, выполнение рефератов (докладов), подготовка презентаций, наблюдение за деятельностью обучающихся и т.д.) выбираются преподавателем, исходя из методической целесообразности.

 Экзамен проводится по окончании изучения дисциплины.

В системе оценки знаний и умений используются следующие критерии:

* **«Отлично»** – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом,, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;
* **«Хорошо»** – если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;
* **«Удовлетворительно»** – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения;
* **«Неудовлетворительно»** – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

 **4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине**

# Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: теоретические задания в форме тестов с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных, предназначенных для проверки У1 – У5; З1-З5

 Задания представлены в 30 вариантах теоретических и практических заданий. В каждом варианте по 1 из вышеперечисленных заданий.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной / рейтинговой системы оценивания и проведение экзамена.

I. ПАСПОРТ

**Назначение:**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Менеджмент и деловое общение »по специальности «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»

**знать/понимать:**

З 1-историю становления и развития наук « Менеджмент »;

З 2-задачи и технологии организации;

З 3-стили управления;

З 4-специфику делового общения;

З 5-источники и причины конфликтов;

**уметь:**

У 1- принимать управленческие решения,

У 2- руководствоваться правилами делового этикета, составлять деловые письма,

У 3- планировать и проводить совещания, деловые встречи.

У 4- выявлять потребности;

У 5- управлять конфликтами

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

##

**ЗАДАНИЕ** *(теоретическое)* **№ 1**

**Текст задания: Раскрыть сущность теоретических основ менеджмента**

**Условия выполнения задания:**

1. Место (время) выполнения задания: кабинет менеджмента

2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

3. Вы можете воспользоваться:

 Журнал Менеджмент, маркетинг главный редактор Василий Багданов. Журнал зарегистрирован по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия. Свидетельство о регистрации ПИ № ФС 77-24852 от 4 июля 2

Журнал Экономика и управление главный редактор Гневко В. А. Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций 02. 12. 2008 г. ПИ № ФС 77-34634

4. При выполнении данного теоретического задания необходимо привести примеры из деятельности разнообразных коммерческих организаций

Вариант № 1

Раскройте сущность понятия «менеджмент». Расскажите историю его развития.

Вариант № 2

Назовите практические предпосылки возникновения менеджмента. Охарактеризуйте основные подходы в менеджменте, дайте их характеристику.

Вариант № 3

Раскройте сущность понятия «метод управления». Охарактеризуйте организационно-распорядительные методы управления, назовите их цели и способы воздействия на управляемый объект.

Вариант № 4

Дайте определение понятию «функции менеджмента». Охарактеризуйте мотивацию как функцию менеджмента. Раскройте сущность процессуальных теорий мотивации: теории ожиданий, теории справедливости, комплексной теории мотивации Портера Лоулера.

Вариант № 5

Дайте определение понятию «функции менеджмента». Охарактеризуйте контроль как функцию менеджмента. Перечислите основные требования к контролю, назовите его виды.

Вариант № 6

Раскройте сущность понятия «метод управления». Охарактеризуйте экономические методы управления, назовите их цели и способы воздействия на управляемый объект.

Вариант № 7

Дайте определение понятия «организация», перечислите требования к ней. Назовите основные этапы жизненного цикла организации.

Вариант № 8

Раскройте сущность понятия «организационная структура управления», назовите ее основные элементы и основные виды связей в структуре управления.

Вариант № 9

Раскройте сущность понятия «метод управления». Охарактеризуйте социально-психологические методы управления, назовите их цели и способы воздействия на управляемый объект.

Вариант № 10

Охарактеризуйте функциональную структуру управления, назовите ее достоинства и недостатки.

Вариант № 11

Охарактеризуйте внешнюю среду организации. Назовите факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия.

Вариант № 12

Раскройте содержание понятия «цели организации», назовите их основные характеристики и приведите классификацию целей организации.

Вариант № 13

Раскройте сущность понятия «метод управления». Охарактеризуйте правовые методы управления, назовите их цели и способы воздействия на управляемый объект.

Вариант № 14

Раскройте содержание понятий «общение» и «коммуникация». Назовите компоненты общения и формы общения.

Вариант № 15

Раскройте содержание понятия «деловое общение», назовите его основные формы.

Вариант № 16

Раскройте сущность, элементы, этапы коммуникативного процесса. Назовите основные виды коммуникаций.

Вариант № 17

Охарактеризуйте внутреннюю среду организации. Назовите факторы внутренней среды организации.

Вариант № 18

Перечислите трудности в развитии коммуникаций и предложите пути улучшения системы коммуникаций в современной фирме.

Вариант № 19

Дайте определение понятию «управленческая информация». Назовите требования к информации, и ее виды.

Вариант № 20

Дайте характеристику понятию «имидж менеджера». Назовите важнейшие слагаемые позитивного имиджа. Перечислите основные качества менеджера как лидера.

Вариант № 21

Раскройте содержание понятий «власть» и «влияние». Перечислите основные формы власти и влияния.

Вариант № 22

Охарактеризуйте линейную структуру управления, назовите ее достоинства и недостатки.

Вариант № 23

Раскройте содержание понятия «управленческое решение». Перечислите их важнейшие свойства.Охарактеризуйте основные этапы процессов принятия и исполнения управленческих решений.

Вариант № 24

Перечислите основные требования, предъявляемые к управленческому решению.

Вариант № 25

Дайте определение понятию «функции менеджмента». Охарактеризуйте планирование как функцию менеджмента. Назовите основные принципы и виды планирования.

Вариант № 26

Раскройте содержание понятий «лидерство» и «авторитет». Назовите источники авторитета и виды псевдоавторитета.

Вариант № 27

Раскройте содержание понятия «деловое совещание». Охарактеризуйте основные стадии подготовки и проведения совещания.

Вариант № 28

Дайте определение понятию «функции менеджмента». Охарактеризуйте организацию как функцию менеджмента. Назовите цели и задачи организации.

Вариант № 29

Дайте характеристику понятию «стиль руководства». Назовите стили руководства, раскройте их суть.

Вариант № 30

Дайте определение понятию «функции менеджмента». Охарактеризуйте мотивацию как функцию менеджмента. Раскройте сущность содержательных теорий мотивации: теории мотивации А. Маслоу, теории потребностей Дэвида МакКлелланда, двухфакторной теории мотивации Ф. Герцберга.

**ЗАДАНИЕ** *(практическое)* **№ 2**

**Текст задания: Выполнить условие практического задания**

1. При выполнении данного практического задания:

Провести анализ ситуаций, определить оптимальные способы решения предложенных проблем.

**Вариант № 1**

Подберите наиболее подходящую для данного предприятия организационную структуру управления, изобразите ее в виде схемы и обоснуйте ее выбор:

**Ситуация:** Кондитерская фабрика производит широкий ассортимент продукции и с каждым годом вводит в производство все новые и новые виды продукции высокого качества. Свою продукцию фабрика реализует в данном регионе, но со временем предполагает расширить границы реализации продукции.

**Вариант № 2**

Подберите наиболее подходящую для данного предприятия организационную структуру управления, изобразите ее в виде схемы и обоснуйте ее выбор:

**Ситуация:** Хлебопекарное предприятие небольших размеров производит ограниченный ассортимент продукции, реализуя ее только в пределах города. Продукция предприятия пользуется спросом у покупателей. В ближайшие 3 года предприятие не планирует расширять ассортимент продукции и рынки сбыта.

**Вариант № 3**

Подберите наиболее подходящую для данного предприятия организационную структуру управления, изобразите ее в виде схемы и обоснуйте ее выбор:

**Ситуация:** Крупное предприятие по производству холодильников решает расширить ассортимент, разрабатывая новые виды продукции. Реализацию осуществляет не только в данной стране, но и за ее пределами. Холодильники этого предприятия пользуются высоким спросом. Каждая новая модель существенно отличается от предыдущей модели.

**Вариант № 4**

Подберите наиболее подходящую для данного предприятия организационную структуру управления, изобразите ее в виде схемы и обоснуйте ее выбор:

**Ситуация:** Предприятие средних размеров выпускает лаки и краски для окрашивания деревянных поверхностей. Продукция предприятия высокого качества и поэтому раскупается многими предприятиями Европейской части России. Последующие 5 лет предприятие не предполагает изменений в номенклатуре продукции.

**Вариант № 5**

Опишите ситуации, в которых сегодня можно эффективно использовать мотивацию типа «кнута и пряника».

**Вариант № 6**

Подумайте о том, какую работу вы хотели бы получить после окончания техникума. Опишите, используя «пирамиду потребностей», почему эта работа привлекает вас.

**Вариант № 7**

Назовите наиболее важные, по вашему мнению, мотиваторы для следующих лиц:

1. вас лично в учебной группе;
2. квалифицированного рабочего;
3. неквалифицированного работника;
4. профессионала (врача, юриста, преподавателя)

**Вариант № 8**

Прочитайте следующую притчу и ответьте на вопрос о том, какая мотивация у этих людей.

 На стройке работали три человека. Занимались все одним и тем же, но когда их спросили, что они делают, то ответы оказались разными. Один сказал: «Я кладу кирпичи». Другой: «Я зарабатываю себе и своей семье на жизнь». А третий ответил: «Я строю храм, который простоит века».

**Вариант № 9**

Разработайте систему организационно-административного и социально-психологического воздействия (управления) для следующей ситуации:

 **Ситуация:** Между подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

**Вариант № 10**

Разработайте систему организационно-административного и социально-психологического воздействия (управления) для следующей ситуации:

 **Ситуация:** Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по своему, не обращает внимание на замечания, не исправляет того, на что вы ему указываете.

**Вариант № 11**

Разработайте систему организационно-административного и социально-психологического воздействия (управления) для следующей ситуации:

 **Ситуация:** Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших работников в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и спрашивает, что же им делать.

**Вариант № 12**

 Определите свой подход в разрешении следующей ситуации и обоснуйте его:

 **Ситуация:** В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

**Вариант № 13**

Определите свой подход в разрешении следующей ситуации и обоснуйте его:

 **Ситуация:** Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный ждет вас. Как вы поведете себя в данной ситуации?

**Вариант № 14**

Определите свой подход в разрешении следующей ситуации и обоснуйте его:

 **Ситуация:** Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Как вы поведете себя в данной ситуации?

**Вариант № 15**

Определите свой подход в разрешении следующей ситуации и обоснуйте его:

 **Ситуация:** Вы начальник цеха (отдела). После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад (бюро) согласно своему штатному расписанию.

**Вариант № 16**

Определите свой подход в разрешении следующей ситуации и обоснуйте его:

 **Ситуация:** Вы недавно работаете начальником цеха (отдела) в крупной промышленной организации (на эту должность перешли из другой организации). Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва два часа. Идя по коридору, вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. Как вы поступите?

**Вариант № 17**

Рассмотрите составляющие цикла менеджмента на примере организации, в которой вы проходили практику или учебного заведения, в котором учитесь. Дайте ваши комментарии по каждой функции, входящей в цикл менеджмента.

**Вариант № 18**

Перечислить какими чертами характера должен обладать современный менеджер. Как вы это прокомментируете: «Успех и неудачи предприятия – это в первую очередь успехи и неудачи менеджмента. Если предприятие работает плохо и нерентабельно, его хозяин меняет не рабочих, а менеджера».

**Вариант № 19**

По предлагаемому списку решений произвести классификацию каждого (общие или частное; воздействует на внешнюю или внутреннюю среду предприятия; незапрограммированное или запрограммированное).

**Список решений:**

1.Наем специалиста заведующим в исследовательскую лабораторию компании, производящей сложную техническую продукцию.

2.Доведение мастером до рабочих дневного задания.

3.Определение финансовым директором размера дивидендов, которые должны быть выплачены акционерам на девятый год последовательной успешной финансовой деятельности компании.

4.Решение начальника в допущении официального отсутствия подчиненного на рабочем месте в связи с посещением им врача.

5.Выбор членами правления места для очередного филиала банка, уже имеющего 50 отделений в крупном городе.

6.Дача руководителем согласия на принятие выпускника юридического факультета университета на работу в аппарат крупной фирмы.

7.Определение годичного задания для ассистента профессора.

8.Дача начальником согласия на предоставление подчиненному возможности посетить учебный семинар в области его специализации.

9.Выбор авторами печатного издания для размещения рекламы о новом вузовском учебнике.

10.Выбор правления компании места для строительства ресторана «Вкусно и быстро» в небольшом, но растущем городе, находящемся между двумя очень большими городами.

**Вариант № 20**

Привести шесть примеров ситуаций, где в управленческой практике применялись общий, функциональный, предварительный, текущий, промежуточный и заключительный контроль, с указанием основной цели каждого вида контроля.

**Вариант № 21**

Индивидуально проранжируйте должности с точки зрения всей власти, которую они должны иметь в своих организациях. Поставьте «1» перед той должностью, которая, по вашему мнению, является наиболее «властной» в указанной организации и «15» - перед должностью, которая наименее «властная» в данной организации. Не забудьте поставить от «2» до «14» во всех остальных случаях.

\_\_Медсестра в больнице

\_\_Ректор в крупном университете

\_\_Генеральный директор в небольшой фирме

\_\_Техник по медприборам в кардиологическом центре

\_\_Специалист отдела кадров в металлургической компании

\_\_Профессор в университете

\_\_Оператор ПК в известной фирме

\_\_Бухгалтер в поликлинике

\_\_Региональный менеджер по продажам в крупной торговой фирме

\_\_Исследователь в компании высоких технологий

\_\_Милиционер (полицейский) на посту

\_\_Морской прапорщик на авианосце

\_\_Надомный ремесленник

\_\_Секретарь генерального директора в известной нефтегазовой компании

\_\_Депутат Совета Федерации

**Вариант № 22**

Проанализировав свое участие в занятиях, постарайтесь в соответствующих терминах описать, какие основы и источники власти используются преподавателем и студентом в группе. Заполните таблицу 1.

Талица 1

                                                Власть в группе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основы власти | Источники власти | Примеры из практики занятий |
|   |   | Преподаватель |
|   |   | Студент |

**Вариант № 23**

Выстроите схему делового общения менеджера для следующей ситуации: (можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный).

**Ситуация:** Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

*Выберите наиболее приемлемый вариант решения:*

а) Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

б) Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

в) Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

г) В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

**Вариант № 24**

Выстроите схему делового общения менеджера для следующей ситуации: (можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный).

**Ситуация:** Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

*Действия руководителя:*

а) посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек;

б) потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного;

в) вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение;

г) приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя.

**Вариант № 25**

Выстроите схему делового общения менеджера для следующей ситуации: (можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный).

**Ситуация:** При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

*Что вы ответите:*

а) скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с приказом;

б) успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат;

в) посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

**Вариант № 26**

Спрогнозируйте, какие препятствия к делегированию могут возникнуть в приведенной ниже ситуации. Что  нужно сделать, чтобы снизить риски?

**Ситуация:** Один из самых успешных сотрудников бухгалтерии в ближайшее время получает продвижение и становится старшим бухгалтером с двумя сотрудниками в подчинении.

**Вариант № 27**

Сформулируйте проблему и предложите возможные варианты ее решения.

**Ситуация:** До руководства дошли слухи (имеющие под собой основание) о том, что один из перспективных сотрудников собирается уходить из организации. При  этом он обладает ценным опытом, информацией и т.п. Предполагаемая причина -  сотрудник считает себя неоцененным по заслугам. Его уход может повлечь за собой уход еще нескольких работников.

**Вариант № 28**

Предложите одно или несколько решений, которые бы позволили снизить риски, связанные с клиентами, дали сотруднику возможность проявить самостоятельность.

**Ситуация:** В отдел продаж приходит новый сотрудник. Руководитель понимает, что сотрудник недостаточно опытен и при самостоятельном общении с клиентом не сможет добиться максимального успеха. С другой стороны, надо же когда-то начинать: если сотрудник не начнет действовать самостоятельно, то не приобретет необходимых навыков и уверенности в себе.

**Вариант № 29**

Ниже приведены мотиваторы реальных сотрудников. Решите, какая корпоративная культура является для них оптимальной. Как бы вы мотивировали конкретного человека, какие возможности и опасности вы связываете с управлением таким человеком?

1. Амбиции, важно окружение и обстановка в коллективе, ориентируется на результат, значимость вознаграждения.
2. Возможности самореализации, гибкий подход к выполнению работы, стабильность отношений, деньги.
3. Карьерный рост, статус, коллектив.
4. Стабильность, зарплата, коллектив, удобный график.

**Вариант № 30**

По итогам работы за год компания выделила для стимулирования бригады наладчиков  50 тысяч рублей. В бригаде 5 человек, бригадир распределил средства поровну (каждому по 10 тысяч), чем вызвал большое недовольство работников и конфликтную ситуацию в бригаде.

*Как бы вы разделили эту сумму, и какие еще методы стимулирования применили бы, учитывая состав бригады?*

**Состав бригады:**

**1. Петр, самый молодой работник, 20 лет.** Не женат, увлекается спортом, современной музыкой. Профессию выбрал случайно, в отношении карьеры не определился. Порученные работы старается выполнять хорошо, но безынициативен, оценка работы средняя.

**2. Андрей, молодой рабочий, 25 лет.** Работает по призванию (рабочая династия). Семья, маленький ребенок. Очень сильны мотивы сделать карьеру, достичь целей. Инициативен, полностью отдает себя работе, оценка труда высокая. Имеет большое желание учиться, повышать квалификацию. Его цель - стать вице-президентом компании, а в ближайшей перспективе – бригадиром.

**3. Анатолий, рабочий 40 лет.** Семья, двое детей – студентов. Работает стабильно хорошо, оценка работы высокая.  К моральным стимулам равнодушен, также как и к карьере. Преимущество  отдает материальному стимулированию, так как оплачивает учебу детей и лечение жены, страдающей хроническим заболеванием. Свободное время проводит на даче, увлекается садоводством.

**4. Иван, бригадир, 43 года.** Тщеславен, своей карьерой не доволен, должность бригадира считает не соответствующей своим способностям. Активно участвует в общественной жизни компании, член партии ЛДПР. Это отнимает много времени, поэтому результаты работы средние. Разведен, особых материальных затруднений не испытывает. С  большим желанием повышает квалификацию, участвует в работе выездных учеб.

**5. Алексей, пожилой работник, 58 лет, 2 года до пенсии.** Большой профессиональный опыт, знания, навыки, снижающаяся физическая активность. Незаменим при консультировании в сложных ситуациях, наставник самого молодого работника. Женат, четверо внуков. Увлекается мемуарами, историей, ждет выхода на пенсию

**5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины**

**Тест 1.**

**Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента**

Укажите правильный ответ

**1.** «Менеджмент» в переводе с английского языка означает:

а) управлять, заведовать, руководить

б) уметь обращаться, уметь владеть

в) ухитряться, справляться, устраиваться

г) все ответы верны

**2.** Развитие менеджмента в его теории и практике можно рассматривать, выделив:

а) один этап;

б) два этапа;

в) три этапа;

г) четыре этапа.

**3.** Управление стало широко признаваться как самостоятельная область научных исследований, благодаря…

а) школе научного управления (рационалистической);

б) классической школе (или административной);

в) школе человеческих отношений;

г) школе науки управления.

**4.** Формирование основных принципов управления и разработка взаимосвязанных функций управления стали главным результатом работы…

а) школы научного управления (рационалистической);

б) классической школе (или административной);

в) школы человеческих отношений;

г) школы науки управления.

**5.** Повышение эффективности организации за счет повышения эффективности ее человеческих ресурсов и активизации интеллектуальных ресурсов личности стало главным результатом деятельности…

а) школы научного управления (рационалистической);

б) классической школе (или административной);

в) школы человеческих отношений;

г) школы науки управления.

**6.** Рассмотрение управления как процесса, т. е. серии непрерывных взаимосвязанных действий (функций управления) – это…

а) ситуационный подход в менеджменте;

б) процессный подход в менеджменте;

в) количественный подход в менеджменте;

г) системный подход в менеджменте.

**7.** Развитие количественных методов в принятии решений, разработка и применение математических моделей в управлении – это…

а) ситуационный подход в менеджменте

б) процессный подход в менеджменте;

в) количественный подход в менеджменте;

г) системный подход в менеджменте.

**8.** Увязка конкретных приемов и концепций управления с определенными конкретными ситуациями – это

а) ситуационный подход в менеджменте;

б) процессный подход в менеджменте;

в) количественный подход в менеджменте;

г) системный подход в менеджменте.

**9.** Рассмотрение организации как некоторой целостности, состоящий из взаимосвязанных частей, каждая из которых вносит вклад в развитие целого – это…

а) ситуационный подход в менеджменте;

б) процессный подход в менеджменте;

в) количественный подход в менеджменте;

г) системный подход в менеджменте.

**Тема 1.2. Цикл менеджмента**

Укажите правильный ответ.

**1.** Особый вид деятельности менеджера, определяющий: что делать, как делать и в какой последовательности

а) принципы менеджмента;

б) цели менеджмента;

в) функции менеджмента;

г) методы менеджмента.

**2.** Мотивация - это

а) распределение ролей, ответственности и подотчетности между различными подразделениями;

б) побуждение себя и других к деятельности;

в) сопоставление достигнутых результатов с запланированными;

г) стадия процесса управления, на которой определяются цели организации.

**3.** Стадия процесса управления, на которой определяются цели организации, необходимые средства, а также разрабатываются эффективные методы их достижения:

а) мотивация;

б) контроль;

в) планирование;

г) организация.

**4.** Теории мотивации, которые основываются на внутренних потребностях человека

а) содержательные;

б) процессуальные;

в) комплексные;

г) двухфакторные.

**5.** Миссия организации - это…

а) основные задачи, цели организации;

б) смысл, причина существования организации;

в) основные задачи, цели структурных подразделений;

г) конечный результат.

**6.** Сопоставление достигнутых результатов с запланированными:

а) мотивация;

б) контроль;

в) планирование

г) организация.

**7.** Предварительный контроль осуществляется

а) до начала осуществления работ;

б) в ходе осуществления работ;

в) после того, как работа выполнена;

г) все вышеперечисленное верно.

**8.** Теория мотивации, основная мысль которой состоит в надежде человека на то, что выбранный им тип поведения приведет к удовлетворению его потребностей:

а) справедливости;

б) ожидания;

в) модель Портера - Лоулера;

г) теория потребностей А. Маслоу

**9.** Своевременно выявить и скорректировать отклонения, возникающие в ходе работы – это задача …. Контроля

а) предварительного;

б) текущего;

в) заключительного;

г) все ответы верны.

**10.** Функция процесса управления, заключающаяся в установлении постоянных и временных взаимосвязей между подразделениями –

а) мотивация;

б) контроль;

в) планирование;

г) организация.

**11.** Составлении стандартов, нормативов до начала выполнения работ – это цель ….. контроля

а) текущего

б) заключительного;

в) предварительного;

г) все ответы верны

**12.** «Теория справедливости» утверждает, что…

а) человек надеется, что выработанный им тип поведения приведет к удовлетворению его потребностей;

б) достигнутые результаты зависят от приложенных сотрудником усилий, его способностей и характерных особенностей;

в) люди сопоставляют затраченные усилия с вознаграждением и соотносят его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу. Несправедливость вызывает психологическое напряжение;

г) все ответы верны

**13.** Контроль, который показывает, каких результатов добились люди, вскрывает упущения и недостатки в работе…

а) предварительный;

б) заключительный;

в) текущий;

г) все ответы верны.

**14.** Теория мотивации, основанная на потребностях высшего уровня причастности, успехе, власти:

а) Ф. Герцберга;

б) А. Маслоу;

в) Мак Клелланда;

г) Портера-Лоулера.

**Тест 3.**

**Тема 2.1. Структура организации. Внешняя и внутренняя**

**среда организации**

Укажите правильный ответ

**1.** Организация как объект менеджмента - это…

а) конкретное конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться организованная группа;

б) предписанная работа, которая должна быть выполнена установленным способом и в установленные сроки;

в) социальная общность, состоящая из группы людей, деятельность которых координируется для достижения общих целей;

г) начало, основа чего-либо.

**2.** Типы организационных структур управления:

а) постоянные, переменные, внутренние, внешние;

б) линейные, линейно-функциональные, функциональные, матричные;

в) разовые, повторяющиеся;

г) внутренние, внешние.

**3.** К элементам внутренней среды организации относят:

а) цели, задачи, технологии, структуру, трудовые ресурсы;

б) поставщиков, клиентов, конкурентов, профсоюзы, акционеров;

в) планирование, мотивацию, контроль, координацию;

г) НТП, международное воздействие.

**4.** Факторы внешней среды прямого воздействия – это…

а) экономический, политический фактор, научно-технический прогресс;

б) поставщики, клиенты, конкуренты, профсоюзы, акционеры;

в) цели, задачи, технологии, трудовые ресурсы;

г) социально-культурные факторы, международное воздействие.

**5.** Общие характеристики организации:

а) ресурсы, внешняя среда, горизонтальное разделение труда, вертикальное разделение труда, структура;

б) выживание, прибыль, перспективы;

в) стратегия, миссия, цели;

г) поставщики, клиенты, конкуренты.

**6.** Простейшая структура управления при которой каждый орган управления специализирован на выполнении отдельных видов управленческой деятельности. Функциональные подразделения имеют право давать указания и распоряжения нижестоящим подразделениям - это…

а) линейная;

б) функциональная;

в) линейно-функциональная;

г) матричная.

**7.** Матричная структура образуется:

а) путем наложения проектной на постоянную для организации функциональную структуру;

б) в результате построения аппарата управления только из взаимоподчиненных органов в виде иерархической лестницы;

в) включает в себя специальные подразделения при линейных руководителях, которые не обладают правами руководства нижестоящим подразделением, а лишь помогают линейному менеджеру в выполнении отдельных функций;

г) путем создания специализированных служб для выполнения конкретных функций.

**8.** Достоинства линейной ОСУ:

а) более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников; освобождение главного менеджера от глубокого анализа проблем;

б) единство и четкость распорядительства; простота управления; оперативность в принятии решений;

в) высокая компетентность специалистов, уменьшение потребностей в специалистах широкого профиля;

г) все вышеперечисленное.

**9.** Недостатки линейно-функциональной ОСУ:

а) высокие требования к руководителю; отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений;

б) сложная структура соподчинения; трудность в приобретении навыков, необходимых для работы по новой программе;

в) недостаточно четкая ответственность; чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;

г) отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений.

**10.** Требования к организации:

а) наличие не менее двух людей, считающих себя частью группы, стремящейся к достижению общей цели;

б) наличие физического лица, выступающего в хозяйственном обороте от собственного имени;

в) наличие групп людей, объединенных по определенным признакам;

г) все вышеперечисленное.

**11.** Факторы внешней среды косвенного воздействия – это…

а) цели, задачи, технологии, структуру, кадры;

б) поставщиков, клиентов, конкурентов;

в) экономический, политический фактор, научно-технический прогресс;

г) законы и государственные организации.

**12.** Структура управления, включающая в себя специализированные подразделения при линейных руководителях, помогающих руководителю в разработке конкретных вопросов и подготовке решений которые не обладают правами руководства нижестоящими подразделениями:

а) матричная;

б) функциональная;

в) линейно-функциональная;

г) линейная.

**13.** Достоинства функциональной ОСУ:

а) единство и четкость распорядительства, простота в управлении;

б) освобождение линейного менеджера от глубокого анализа проблем, согласованность действий, оперативность в принятии решений;

в) высокая компетентность специалистов широкого профиля;

г) простота взаимосвязей.

**14.** ОСУ, использующий для малых предприятий, где круг решаемых вопросов незначителен и производственных связей немного:

а) линейно-функциональная;

б) матричная;

в) линейная;

г) функциональная.

**15.** Конечное состояние, желаемый результат которого стремиться достичь любая организация – это…

а) жизненный цикл организации;

б) требования к организации;

в) внутренняя среда организации;

г) цель организации.

**16.** Основными характеристиками цели организации являются:

а) конкретность и измеримость;

б) очередность установления целей от долгосрочных к краткосрочным;

в) достижимость и отсутствие противоречий в нескольких целях;

г) все вышеперечисленное.

**17.** Группы людей, созданные по воле руководства для достижения целей организации, называются…

а) формальными;

б) неформальными;

в) активными;

г) пассивными.

**18.** Стихийно образовавшаяся группа людей, вступивших в регулярное взаимодействие для достижения определенных целей, называется…

а) формальная;

б) неформальная;

в) активная;

г) пассивная.

**19.** Качественная и количественная дифференциация и специализация трудовой деятельности, разделение работы на составляющие компоненты - …

а) вертикальное разделение труда;

б) горизонтальное разделение труда;

в) диагональное разделение труда;

г) все ответы верны.

**20.** Категория работников, выполняющих функции по подготовке и реализации управленческих решений – это…

а) специалисты;

б) руководители;

в) вспомогательный персонал /технические исполнители/;

г) все ответы верны.

**21.** Категории работников, принимающих решения по важнейшим вопросам деятельности организации, направляющих и координирующих работу низших звеньев – это…

а) специалисты;

б) руководители;

в) технические исполнители;

г) все ответы верны.

**Тест 4**

**Тема 3.1. Система методов управления. Самоменеджмент**

Укажите правильный ответ

**1.** Способы и приемы прямого и косвенного воздействия на коллектив с помощью экономических законов – это…

а) организационно-распорядительные методы управления

б) экономические методы управления;

в) социально-психологические методы управления;

г) правовые методы управления.

**2.** Методы прямого воздействия на коллектив и отдельных работников, носящие директивный и обязательный характер – это…

а) организационно-распорядительные методы управления;

б) экономические методы управления;

в) социально-психологические методы управления;

г) правовые методы управления.

**3.** Методы осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующиеся на закономерностях социологии и психологии – это…

а) организационно-распорядительные методы управления;

б) экономические методы управления;

в) социально-психологические методы управления;

г) правовые методы управления.

**4.** Способы воздействия субъекта управления на объект с помощью законов, норм и правил, установленных государственными органами, являющихся обязательными для всех граждан – это…

а) организационно-распорядительные методы управления;

б) экономические методы управления;

в) социально-психологические методы управления;

г) правовые методы управления.

**5.** Самоуправление - …

а) право на прямое управление предприятием как по главным, так и косвенным направлениям;

б) право контроля за действиями администрации;

в) право на участие в принятии решения;

г) право работников на получение информации о функционировании организации.

**6.** Процесс превращения человека, всего трудового коллектива из объекта управленческой деятельности в ее субъект - …

а) влияние;

б) внушение;

в) самоменеджмент;

г) власть.

**7.** Требования, предъявляемые к управленческому решению -…

а) эффективность и экономичность;

б) своевременность;

в) обоснованность и реальность;

г) все вышеперечисленное.

**8.** Метод принятия решения, основанный на аналитических способностях менеджера, его опыте, интуиции - …

а) эврический;

б) коллективный;

в) метод Дельфы;

г) кольцевая система «Кингисе».

**9.** Метод принятия решения, основанный на коллективной работе определенного круга лиц, компетентных, способных решать творческие задачи - …

а) неформальные;

б) эврический;

в) коллективные;

г) кольцевая система «Кингисе».

**10.** Этапы процесса принятия решения:

а) постановка проблемы;

б) разработка вариантов решений;

в) выбор решения и организация его выполнения;

г) все варианты верны.

**11.** Каждому участнику группы предоставляется право высказывать самые различные идеи по поводу вариантов решения проблемы вне зависимости от их обоснованности, осуществимости и логичности – это метод принятия решения…

а) Дельфы;

б) номинальной группы;

в) Мозговой атаки;

г) эврический.

**Тест 5**

**Тема 4.2. Коммуникации в менеджменте и деловое общение**

**1.** Вербальная коммуникация осуществляется…

а) посредством передачи информации с помощью речи;

б) посредством информации с помощью мимики;

в) посредством передачи информации с помощью жестов;

г) все ответы верны.

**2.** Передача информации от одного лица другому с помощью мимики, жестов – это…

а) вербальная коммуникация;

б) коммуникация с помощью речи;

в) невербальная коммуникация;

г) все ответы верны.

**3.** Некоторая последовательность сведений, знаний, которые актуализируемы с помощью знаков (символьного, звукового, сенсорного типа) – это…

а) власть;

б) информация;

в) лидерство;

г) стиль.

**4.** Форма устного обмена информацией между несколькими людьми в узком кругу – это…

а) деловая беседа;

б) деловое совещание;

в) деловые переговоры;

г) консультирование

**5.** Способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам, возникающим в организации – это…

а) деловая беседа;

б) деловое совещание;

в) деловые переговоры;

г) консультирование.

**6.** Средство взаимосвязи между людьми, предназначенное для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы – это…

а) деловая беседа;

б) деловое совещание;

в) деловые переговоры;

г) консультирование.

**7.** Процесс передачи идей, мыслей, чувств, доведение их до понимания другим людям

а) общение;

б) воображение;

в) влияние;

г) подражание.

**8.** Этапы организации проведения деловых совещаний: …

а) подготовка;

б) проведение;

в) принятие решения;

г) все варианты верны.

**9.** Первичный официальный документ, составленный в ходе проведения собрания (совещания), и на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий

а) договор;

б) протокол;

в) контракт;

г верных ответов нет.

**10.** Подготовка совещания начинается с определения…

а) необходимости и целесообразности проведения;

б) дня и времени проведения;

в) места проведения;

г) участников.

**Тест 6**

**Тема 4.3. Руководство: власть и партнерство**

Укажите правильные ответы

**1.** Противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания, отсутствия согласия и несовпадения интересов – это…

а) лидерство;

б) стресс;

г) конфликт;

в) авторитет.

**2.** Состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействия – это…

а) лидерство;

б) стресс;

в) конфликт;

г) авторитет.

**3.** Деятельность человека, ведущая коллектив к достижению поставленной цели – это…

а) лидерство;

б) стресс;

в) конфликт;

г) авторитет.

**4.** Заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных – это…

а) лидерство;

б) стресс;

в) конфликт;

г) авторитет.

**5.** Власть – это…

а) деятельность человека, ведущая коллектив к достижению поставленной цели;

б) заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных;

в) возможность влиять на поведение других людей;

г) совокупность поступков и действий руководителя при осуществлении им определенных обязанностей.

**6.** Стиль руководства – это…

а) деятельность человека, ведущая коллектив к достижению поставленной цели;

б) заслуженное доверие, которым пользуется руководитель у подчиненных;

в) возможность влиять на поведение других людей;

г) совокупность поступков и действий руководителя при осуществлении им определенных обязанностей.

**7.** Если руководитель четко регламентирует деятельность своих подчиненных, жестко контролирует их, всегда сам принимает решения по важным вопросам, то имеет место…

а) авторитарный стиль руководства;

б) либеральный стиль руководства;

в) демократический стиль руководства;

г) все ответы верны.

**8.** Если руководитель отстраняется от решения насущных проблем, ждет указаний «сверху» или же попадает под влияние коллектива, то имеет место…

а) авторитарный стиль руководства;

б) либеральный стиль руководства;

в) демократический стиль руководства;

г) все ответы верны.

**9.** Если руководитель учитывает мнение подчиненных, делегирует им часть своих полномочий, развивает в коллективе инициативу и творчество, то имеет место…

а) авторитарный стиль руководства;

б) либеральный стиль руководства;

в) демократический стиль руководства;

г) все ответы верны.

**10.** Влияние – это…

а) возможность влиять на поведение других людей;

б) поведение одного человека, которое вносит изменение в поведение, отношение, ощущение другого человека;

в) условия эффективного метода воздействия на коллектив;

г) потребность, к которой аппелируют, в процессе управления коллективом.

**11.** Внушение – это...

а) воздействие, основанное на некритическом восприятии того, что внушение как способ влияния на подчиненных является бездоказательным и неаргументированным;

б) эффективная передача своей точки зрения, посредством аргументации;

в) усвоение действий, поступков, манеры поведения и даже способа мышления других лиц;

г) способ влияния на подчиненных, основанный на добровольных, побуждающих, непринудительных мотивах.

**12.** Запугивание, обещание причинить подчиненному зло – это…

а) просьба;

б) убеждение;

в) внушение;

г) угроза.

**13.** Официальное распоряжение властных органов – это…

а) угроза;

б) подкуп;

в) приказ;

г) просьба.

**14.** Индивидуальные особенности человека, которые проявляются в динамике его жизнедеятельности – это…

а) характер;

б) темперамент;

в) авторитет;

г) влияние.

**15.** Способ разделения власти – это…

а) власть;

б) влияние;

в) делегирование;

г) авторитет.

**16.** Законная власть – …

а) основывается на привлекательных для исполнителя свойствах менеджера;

б) основывается на праве человека руководить другими в силу соответствующего положения в организации;

в) осуществляется, когда менеджер воспринимается как носитель специальных и полезных знаний;

г) основывается на вознаграждении менеджером подчиненного.

**17.** Экспертная власть - …

а) основывается на привлекательных для исполнителя свойствах менеджера;

б) основывается на праве человека руководить другими в силу соответствующего положения в организации;

в) осуществляется, когда менеджер воспринимается как носитель специальных и полезных знаний;

г) основывается на вознаграждении менеджером подчиненного.

**18.** Характеристики или свойства менеджера настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же – это…

а) власть, основанная на принуждении;

б) власть, основанная на вознаграждении;

в) экспертная власть;

г) эталонная власть.

**19.** Менеджер может оказывать влияние на других, если контролирует величину или форму наказания, которое может быть к ним применено – это…

а) власть, основанная на принуждении;

б) экспертная власть;

в) эталонная власть;

г) законная власть.

**20.** Совокупность типических для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения – это…

а) метод управления;

б) стиль управления;

в) управленческая культура;

г) функции управления.

Критерием оценки является уровень усвоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания.

При верных ответах на:

60% тестовых заданий – оценка 3 (удовлетворительно);

75% тестовых заданий – оценка 4 (хорошо);

95% тестовых заданий – оценка 5(отлично).