

Департамент образования города Москвы
Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский городской педагогический университет»
Институт среднего профессионального
образования имени К.Д.Ушинского

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ/ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.12 Менеджмент

Специальность

**40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»
(базовая подготовка)**

Москва
2019

1. Наименование дисциплины: ОП.12 Менеджмент

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Наименование трудового действия	Наименование компетенции	Поэтапные результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
Раздел 1. Введение в менеджмент			
	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.</p> <p>ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.</p>	<p>уметь: направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;</p> <p>знать: особенности современного менеджмента; функции, виды и психологию менеджмента; основы организации работы коллектива исполнителей;</p>	<p>Устный опрос, реферат/доклад/сообщение /эссе, письменный тест, контрольная работа,</p>
Раздел 2 Основные функции менеджмента			

	<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты</p> <p>ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите</p>	<p>уметь: направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением; мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями; применять приемы делового общения в профессиональной деятельности;</p> <p>знать: особенности современного менеджмента; функции, виды и психологию менеджмента; основы организации работы коллектива исполнителей; принципы делового общения в коллективе; особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности; информационные технологии в сфере управления;</p>	<p>- Устный опрос, реферат/доклад/сообщение /эссе, письменный тест, контрольная работа,</p>
<p>Раздел 3. Актуальные проблемы менеджмента</p>			
	<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и</p>	<p>уметь: направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей; принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным</p>	<p>- Устный опрос, реферат/доклад/сообщение /эссе, письменный тест, контрольная работа, экзамен</p>

	<p>способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.</p> <p>ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и пр</p> <p>ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.</p>	<p>подразделением;</p> <p>мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;</p> <p>применять приемы делового общения в профессиональной деятельности;</p> <p>знать:</p> <p>особенности современного менеджмента; функции, виды и психологию менеджмента;</p> <p>основы организации работы коллектива исполнителей;</p> <p>принципы делового общения в коллективе;</p> <p>особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>информационные технологии в сфере управления;</p>	
<p>Форма промежуточной аттестации</p> <p>- по очной форме обучения на базе основного общего образования - 5 семестр - экзамен</p>			

3. Методические материалы, определяющие процедуры и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине

Текущий контроль успеваемости

Типовые задания для оценочного средства – устный опрос

1. Согласны ли вы с утверждением немецкого писателя И. Гёте: «Часто говорят, что цифры управляют миром; по крайней мере, нет сомнения в том, что цифры показывают, как он управляется»? Аргументируйте свой ответ.
2. Сформулируйте линии сопоставления различных школ менеджмента и заполните соответствующую графу таблицы. Опираясь на данные таблицы, дайте развернутую характеристику различных школ управления.

Линии сравнения	Школа научного управления	Административная школа
	1890 - 1930	1920-1950
	Ф.У.Тейлор	А.Файоль
	Предложения по организации заработной платы	Описание функций управления

1. Если один из ваших работников превышает свои полномочия, что вы как эффективный менеджер, сделаете для исправления ситуации. Аргументируйте свою точку зрения.
2. Сущность и этапы становления менеджмента в России.
3. Какие характерные черты организации можно выделить, приведите практические примеры.
4. Почему менеджеры топ уровня считаются элитой общества? Аргументируйте свой ответ.

Критерии	Показатели	Баллы
Степень раскрытия вопроса	– соответствие ответов заданным вопросам; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	2 балла
Обоснованность выбора литературы	– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал	1 балл
Участие в обсуждении проблемы по тематике практического занятия	–самостоятельность суждений; – соответствие содержания выступления обсуждаемой проблеме; – умение систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу,	2 балла

	аргументировать основные положения и выводы	
Итого		5 баллов

Типовые задания для оценочного средства – реферат

1. Перспективы развития менеджмента в России.
2. Современные научные подходы к управлению, их анализ
3. Делегирование полномочий и его роль в эффективности деятельности организации
4. Классификация и содержание принципов управления
5. Особенности управления предприятиями различных организационно-правовых форм.
6. Становление и развитие компании (на примере конкретной компании).
7. Методы управления и особенности их использования в различных условиях функционирования организаций.
8. Сравнительный анализ организационных структур управления.
9. Функции управления, их взаимосвязь в процессе управления.
10. Мотивация как функция менеджмента.
11. Процесс принятия и реализации управленческих решений.
12. Межличностные коммуникации. Совершенствование искусства общения.
13. Этика делового общения менеджера.
14. Процесс коммуникаций и эффективность управления.
15. Информация, её свойства и роль в процессе управления.
16. Природа конфликта в организации.
17. Природа и причины стресса.
18. Источники власти в организации.
19. Особенности японского, европейского, американского менеджмента.
20. Содержание и особенности труда менеджера.
21. Культура управленческого труда и ее основные элементы.
22. Лидерство в системе менеджмента.
23. Организация проведения деловых совещаний и переговоров.
24. Требования, предъявляемые к современным менеджерам.
25. Выдающийся менеджер современности (о конкретном менеджере).
26. Авторитет менеджера и процесс его становления.
27. Стили руководства, их сравнительный анализ.
28. Типовые ошибки руководителей, их анализ .
29. Миссия организации как инструмент управления конкурентными преимуществами.

Критерии	Показатели	Баллы
Актуальность проблемы и ее понимание автором	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	1 балл
Степень раскрытия сущности проблемы	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;	2 балла

	– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	
Обоснованность выбора литературы	– круг, полнота использования источников по проблеме	1 балл
Соблюдение требований к оформлению	– правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – соблюдение требований к оформлению и объему реферата	1 балл
Итого		5 баллов

Типовые задания для оценочного средства – письменный тест

1. Управление – это:

А) целенаправленная деятельность людей по реализации определенных видов деятельности;

Б) функция систем (биологических, социальных, организационных и пр.), осуществляемая путем выработки и реализации управленческих воздействий и нацеленная на сохранение и развитие целостности, структуры и режимов функционирования системы;

В) должностная обязанность руководства.

2. Менеджеры – это:

А) все работники предпринимательской организации;

Б) руководители различного уровня, наделенные полномочиями принимать решения в сфере своей компетенции;

В) низовое звено управленческих работников.

3. Как соотносятся между собой понятия «предпринимательство» и «менеджмент»:

А) это два тождественных понятия;

Б) это абсолютно различные виды деятельности как по целям, так и по организации;

В) это различные, но взаимодополняющие виды деятельности. В практике существует мера их сочетания и разделения.

4. Кто является основоположником школы научного управления:

А) Г. Форд;

Б) Ф. Тейлор;

В) А. Файоль.

5. Автором теорий «Х» и «Y» является:

- А) МакКлелланд;
- Б) МакГрегор;
- В) Оучи.

6. Модель менеджмента, рассматривающая управление как непрерывное выполнение руководителем взаимосвязанных управленческих функций:

- А) процессный подход;
- Б) ситуационный подход;
- В) системный подход.

7. Принципы управления:

- А) отражают объективные закономерности практики управления;
- Б) определяют требования к конкретной системе менеджмента;
- В) диктуют применение методов управления;
- Г) верны все ответы.

8. Отметьте проблемы, разрабатываемые в современный период (укажите два правильных ответа):

- А) сокращение издержек;
- Б) повышение квалификации и совершенствование искусства менеджеров;
- В) рационализация трудовых операций;
- Г) экономико- математические методы.

9. Какие из перечисленных принципов: 1) работа с людьми, направленная на их удовлетворенность трудом; 2) разделение труда; 3) стабильность персонала; 4) централизация управления; 5) честность и доверие к людям; 6) доленое участие каждого работника в общих результатах работы организации – вы считаете отвечающими современному представлению о роли и возможностях человека в организации:

- А) 2, 3, 4, 6;
- Б) 1, 3, 5, 6;
- В) 1, 2, 4, 3.

10. Организация – это:

- А) некая целостность, состоящая из взаимозависимых частей;
- Б) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей;
- В) логическое взаимодействие уровней управления и подразделений в такой форме, которая позволит

Критерии	Показатели	Баллы
Количество правильных ответов	0-30%	2 балла
	31-54%	3 балла

	55-74%	4 балла
	75-100%	5 баллов
Итого		Максимально 5 баллов

Типовые задания для оценочного средства – контрольная работа

Образец контрольной работы по теме « Актуальные проблемы менеджмента» (демонстрационный вариант)

1.

ТЕСТ

1. Менеджмент- это:

- А) управление хозяйственной деятельностью организации в условиях рынка;
- Б) штат управленческих работников в организации;
- В) управление персоналом организации с целью совершения бизнеса.

2. Субъект управления – это:

- А) общество;
- Б) человек, группа людей;
- В) природа, техника.

3. Необходимость управления обусловлена (укажите два правильных ответа):

- А) фактом разделения труда в группах людей;
- Б) необходимостью кооперации труда;
- В) спорами между людьми.

4. Представитель школы человеческих отношений, считавший, что для высокой эффективности труда необходимы психологические условия и хорошее настроение рабочих:

- А) Э. Мэйо;
- Б) А. Файоль;
- В) Г. Эмерсон.

5. Возникновение классической или административной школы управления связывают с именем:

- А) Г. Ганта;
- Б) А. Файоля;
- В) Ф. Гилберта.

6. Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:

- А) школы науки управления;
- Б) школы научного управления;
- В) классической школы.

7. Сформулированный А. Файолем принцип справедливости означает:

- А) справедливую плату за службу;
- Б) сочетание доброты и правосудия в управлении;
- В) справедливое применение санкций;
- Г) согласование интересов работника с интересами организации.

8. Представление об объекте рассмотрения при системном подходе:
- А) меняется внешняя среда, поэтому должна меняться организация;
 - Б) все меняется – среда, организация, задачи, управление;
 - В) изменений нет – управление есть процесс, осуществляемый в любой организации по общей схеме.
9. Какие из перечисленных положений: 1) главный фактор конкурентоспособности – рост масштабов производства; 2) организация – открытая система, рассматриваемая в единстве факторов внутренней и внешней среды; 3) ориентация не на объемы выпуска, а на качество продукции и услуг; 4) стабильность целей, задач и условий деятельности; 5) главный источник прибыли – люди, обладающие знаниями; 6) ситуационный подход к управлению – соответствуют современной системе взглядов на менеджмент:
- А) 2, 3, 5, 6;
 - Б) 1, 4, 5, 6;
 - В) 2, 4, 5, 6.
10. К факторам прямого воздействия относятся:
- А) поставщики, конкуренты, потребители, законы и органы государственного регулирования, трудовые ресурсы;
 - Б) экономика, политика, профсоюзы;
 - В) социокультурные факторы.
11. Организации, основная деятельность которых направлена на получение прибыли:
- А) формальные;
 - Б) некоммерческие;
 - В) коммерческие.
12. Относительная скорость изменения внешней среды называется ее:
- А) сложностью;
 - Б) неопределенностью;
 - В) изменчивостью;
 - Г) взаимосвязанностью;
 - Д) подвижностью.
13. Что понимается под имиджем организации:
- А) торговая марка организации;
 - Б) образ организации, сложившийся в общественном мнении;
 - В) назначение и отраслевая принадлежность организации.
14. Какие признаки необходимы для того, чтобы группа людей могла называться организацией? (укажите три правильных ответа)
- А) совместный труд;
 - Б) единые цели;
 - В) наличие структурных подразделений;
 - Г) взаимосвязь в процессе трудовой деятельности;
 - Д) наличие производства.
15. Основные причины, побуждающие людей вступать в неформальные организации (укажите 5 правильных ответов):

- А) чувство принадлежности;
- Б) защита;
- В) социальный контроль;
- Г) симпатия;
- Д) общие задачи;
- Е) взаимопомощь;
- Ж) общение.

16. Оргструктура- это:

- А) перечень основных отделов организации;
- Б) состав и соподчинение подразделений организации;
- В) графическое изображение организации;
- Г) все вышесказанное.

17. Какое утверждение верно:

- А) оргструктуру лучше не менять, т.к. это ведет к хаосу;
- Б) оргструктуру следует менять как можно чаще, это активизирует организацию;
- В) оргструктура не может оставаться неизменной, т.к. меняется как внешнее окружение, так и внутренние составляющие организации.

18. В оргструктуре управления выделяют следующие основные элементы (укажите три правильных ответа):

- А) уровни (ступени) управления;
- Б) подразделения и звенья управления;
- В) управленческие связи;
- Г) неформальные отношения.

19. Функции менеджмента – это (укажите два правильных ответа):

- А) части управленческого цикла (планирование, прогнозирование, организация и пр.);
- Б) специализация труда менеджеров (управление персоналом, управление сбытом и пр.);
- В) основные направления деятельности менеджеров (принятие решений, руководство, ликвидация конфликтных ситуаций и пр.).

20. Имеется ли связь между функциями планирование и контроля:

- А) да, имеется, т.к. именно планирование конкретизирует цели;
- Б) нет, не имеется, т.к. в управленческом цикле контроль следует за функцией мотивация, а не за планированием;
- В) и да, и нет, все зависит от личности руководителя.

21. В функции плана входит определение:

- А) целей организации;
- Б) способов достижения целей организации;
- В) эффективности деятельности организации;
- Г) порядка работы по достижению целей.

22. Найдите правильное утверждение:

- А) миссия максимально важна для организации, что ее лучше не трогать и не менять;
- Б) узкая миссия ограничивает альтернативы, поэтому лучше формулировать ее как можно шире;
- В) миссия должна быть официально сформулирована и сообщена всем, кто находится во внешней среде.

23. Какие функции менеджмента представлены в следующих случаях?

- А) заработная плата персонала повысилась в связи с увеличением объема продаж;
- Б) были установлены участки, на которых допускался брак;
- В) перспективой развития организации предусматривается освоение выпуска нового вида продукции;
- Г) решением руководства организации осуществлен переход на двухсменный режим работы.

24. Преимущественное сосредоточение полномочий на высших уровнях управления:

- А) централизацией полномочий;
- Б) децентрализацией полномочий;
- В) функциональная ориентация полномочий (право как предлагать, так и запрещать какие-либо действия в области конкретных компетенций (маркетинг, финансы, кадры и др.).

25. Что руководитель не должен делегировать? (укажите 2 правильных ответа):

- А) планирование работы подразделения;
- Б) контроль за работой каждого сотрудника;
- В) рутинные задачи;
- Г) текущие дела.

26. Социально- психологические методы менеджмента включают:

- А) регулирование межличностных отношений;
- Б) поддержание благополучного морального климата в организации;
- В) моральное поощрение и наказание, регулирование трудовых и межличностных отношений, поддержание морального климата и пр.

27. На удовлетворение потребностей в безопасности и защищенности направлены прежде всего:

- А) социально- психологические методы управления;
- Б) методы экономического воздействия;
- В) методы организационно – административного воздействия.

28. Цель коммуникаций – это:

- А) обмен деловой информацией;
- Б) средство передачи управленческих воздействий и обратных отчетов;
- В) выражение чувств и эмоций (социальные цели); обмен деловой информацией (профессиональные цели); влияние на других работников (управленческие цели).

29. Лица, принимающие решения, - это:

- А) только руководитель организации;
- Б) руководитель организации или руководители подразделений;
- В) руководители, менеджеры, ответственные за направления деятельности, группы, вырабатывающие коллективные решения.

30. Под информацией в менеджменте понимают:

- А) сведения, являющиеся объектом хранения, передачи и преобразования;

- Б) сведения, источником которых является пресса;
- В) сведения, источником которых являются телерадиопередачи.

31. Деловое общение – это

- А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника;
- Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;
- В) когда люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях;
- Г) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.

32. Лидер в организации:

- А) действует на основе расчета;
- Б) поддерживает движение;
- В) действует на основе видения.

33. Причинами стресса могут явиться:

- А) переход на другую работу;
- Б) плохие физические условия работы;
- В) расширение фронта работ;
- Г) все ответы верны.

34. Какие знания и умения не являются первостепенными у менеджеров высшего уровня:

- А) умение работать с людьми;
- Б) знание техники и технологии производства;
- В) знание правовых основ;
- Г) знание экономики предприятия.

2. Напишите экономическое эссе на тему:

«Предвидение будущего – одна из величайших проблем стоящих перед руководителями».
(Проанализируйте это утверждение в контексте современного общества).

3. Изучите ситуацию: Предприятие пищевой промышленности ОАО «Хлебозавод №3» занимается производством мелкоштучной сдобы, печенья, кондитерских изделий. Продукция завода реализуется через оптовые поставки в другие регионы, в магазины города и в собственный магазин. Организационная структура завода представлена на рисунке.



На данном сегменте рынка в настоящее время работают около 30 фирм: как крупные хлебозаводы, так и небольшие частные предприятия.

Примерно год назад ОАО «Хлебозавод №3» начал испытывать трудности с реализацией продукции. Продажа через собственный магазин оказалась не очень эффективной, т.к. он был мало известен в городе.

За последние четыре месяца положение завода резко ухудшилось: усилилась конкуренция; подорожали перевозки; увеличилась задержка оплаты за поставленную продукцию; участились сбои при доставке продукции в магазины; увеличилась невыборка ассортимента.

И, как следствие этих факторов: не было заключено ни одного договора с новым магазином; не было оформлено ни одного крупного оптового заказа; было расторгнуто несколько договоров с прежними заказчиками.

Задание: Определите проблемы, обусловленные структурными факторами, и разработайте предложения по совершенствованию организационной структуры завода.

Критерии	Показатели	Баллы
Соответствие представленных ответов освоенному	– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;	2 балла

содержанию образования	– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	
Полнота раскрытия вопроса (вопросов)	– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	1 балл
Проявление своей позиции и критичности мышления по сущности проблемы	– наличие авторской позиции; – проявление разумной доли конструктивной критичности в рассуждениях;	1 балл
Аргументация с опорой на примеры из социальной практики	– использование профессиональных источников, социального опыта, материалов СМИ	1 балл
Итого		5 баллов

Промежуточная аттестация обучающихся

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие, сущность и содержание менеджмента.
2. Управление и менеджмент. Виды управления, их общие черты.
3. Подходы к определению понятия «менеджмент».
4. Объект и субъект управления. Принципиальная схема (модель) управления.
5. Основные периоды развития менеджмента.
6. Школа научного управления и ее вклад в развитие управленческой мысли.
7. Школа административного управления (классическая школа) и ее вклад в развитие управленческой мысли.
8. Школа человеческих отношений и ее вклад в развитие управленческой мысли.
9. Школа поведенческих наук и ее вклад в развитие управленческой мысли.
10. Школа науки управления (количественных методов) и ее вклад в развитие управленческой мысли.

11. Системный подход к управлению.
12. Ситуационный подход к управлению
13. Процессный подход к управлению.
14. Современная система взглядов на менеджмент за рубежом.
15. Современные теории менеджмента: теория «X» и «Y» Д. МакГрегора, теория «Z» У. Оучи.
16. Определение понятия «организация». Общие характеристики (черты) организации.
17. Формальные и неформальные организации. Признаки, характеризующие неформальные организации.
18. Концепция жизненного цикла организации.
19. Классификация организаций.
20. Организационно-правовые формы организаций в РФ.
21. Социальная ответственность руководителя и организации.
22. Линейная структура управления, ее достоинства и недостатки.
23. Функциональная структура, ее достоинства и недостатки.
24. Линейно-функциональная структура, ее достоинства и недостатки.
25. Матричная структура, ее достоинства и недостатки.
26. Дивизиональная структура, ее достоинства и недостатки.
27. Понятие о цели, целеполагании. Классификация целей организации.
28. Миссия организации, основные требования к ее формулированию. Построение дерева целей.
29. Общие и специальные функции управления. Взаимосвязь функций в процессе управления.
30. Функции управления. Планирование как функция управления.
31. Суть и содержание функции «организация». Важнейшая составляющая функции организации: делегирование полномочий. Основные препятствия к эффективному делегированию полномочий и способы их устранения.
32. Функция «мотивация». Содержательные теории мотивации и их использование в управлении.
33. Функция «мотивация». Процессуальные теории мотивации и их использование в управлении.
34. Понятие и сущность контроля. Процесс контроля. Виды контроля в организации.
35. Понятие и классификация методов управления.
36. Организационно-административные методы управления, их содержание и развитие в современных условиях.
37. Экономические методы управления, их содержание и развитие в современных условиях.
38. Социально-психологические методы управления, их содержание и развитие в современных условиях.
39. Процесс принятия и реализации управленческих решений, его основные стадии.
40. Методы принятия решений.
41. Условия эффективности (оптимальности) управленческих решений.
42. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
43. Организационное решение: запрограммированное и незапрограммированное.
44. Информация, ее свойства и роль в процессе коммуникации.
45. Понятие коммуникации. Основные элементы и этапы процесса коммуникации.
46. Процесс обмена информацией как система с обратной связью. Роль обратной связи в обеспечении эффективности коммуникационного процесса.
47. Формальные (межуровневые) и неформальные коммуникации в организации.
48. Межличностные коммуникации. Виды преград на пути межличностных коммуникаций.
49. Совершенствование искусства общения: основные способы, рекомендации.
50. Сущность, средства и формы делового общения. Основные виды устного делового общения.

51. Организационные коммуникации. Виды преград на пути организационных коммуникаций.
52. Коммуникационные сети.
53. Руководство и лидерство. Формальное и неформальное лидерство. Менеджер и лидер.
54. Баланс власти в организации. Источники власти в организации.
55. Подходы к определению факторов эффективного лидерства.
56. Стиль руководства. Сравнительный анализ авторитарного, демократического и либерального стилей руководства.
57. Факторы, влияющие на выбор стиля руководства.
58. Природа конфликта в организации. Основные стадии развития конфликта.
59. Причины и последствия конфликтов в организации.
60. Типы и уровни конфликта в организации.
61. Структурные методы управления организационным конфликтом.
62. Межличностные стили разрешения конфликта.
63. Природа стресса. Типичные симптомы стресса.
64. Факторы, вызывающие стресс. Методы снятия стресса.
65. Содержание труда менеджера.
66. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджера.
67. Управленческие роли по определению Г. Минцберга.
68. Типовые ошибки руководителей.
69. Самоменеджмент руководителя.
70. Культура управленческого труда и ее основные элементы.
71. Особенности организации управления в японских фирмах.
72. Особенности организации управления в американских фирмах

Пример экзаменационного билета

Билет № 1

1. Понятие, сущность и содержание менеджмента.
2. Организационно-административные методы управления, их содержание и развитие в современных условиях.