Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.10.2026 10:58:52
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра экономики и управления

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОПЦ.09 МЕНЕДЖМЕНТ

Специальность: 38.02.07 Банковское дело
Направленность (профиль): Управление банковскими продуктами и сервисами
Квалификация выпускника: Специалист банковского дела
Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование
Форма обучения: Очная
Год набора: 2026

Автор-составитель: Бодрова Е.Г.

Челябинск 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств 3
1.1. Область применения 3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций 4
1.3. Показатели оценки результатов обучения 10
2. Задания для контроля и оценки результатов 11
2.1. Задания для текущего контроля успеваемости 11
2.2. Задания для промежуточной аттестации 19
3. Критерии оценивания 20

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.09 Менеджмент основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 38.02.07 Банковское дело, направленность Управление банковскими продуктами и сервисами.
Форма промежуточной аттестации по семестрам:

Семестр	Форма аттестации
второй	Контрольная работа
третий	Экзамен

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций**:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям.
ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах
ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

В результате изучения дисциплины ОПЦ.09 Менеджмент:

уметь:

- определять потребности мотивации;
- определять правила и принципы построения организационных структур;
- анализировать влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы;
- составлять миссии предприятия;
- принимать управленческие решения;
- определять оптимальный стиль управления в конкретной ситуации.

знать:

- объект и предмет изучения теории управления;
- организационные структуры предприятия;
- контроль, его сущность, виды и задачи;
- внешняя и внутренняя среда организации, ее влияние на участника рыночных отношений;
- стратегическое планирование;
- основы теории принятия управленческих решений;
- конфликт, его сущность причины и последствия.

Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания

Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания *(дескрипторы)*	**Код личностных результатов реализации рабочей программы воспитания**
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	**ЛР 2**
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	**ЛР 13**
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	**ЛР 19**
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	**ЛР 21**
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	**ЛР 23**

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.09 Менеджмент учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Умения:** 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)
		Знания: 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
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	**Умения:** определять задачи для поиска информации**;** определять необходимые 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
		Знания: 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 средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой	**Умения:** 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

	грамотности в различных жизненных ситуациях	профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		Знания: 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
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	**Умения:** организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: правила оформления документов правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Умения:** 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
		Знания: 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
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	**Навыки:** Осуществления расчетно-кассовое обслуживание клиентов
		Умения: консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям; оформлять договоры банковского счета с клиентами;

		проверять правильность и полноту оформления расчетных и кассовых документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетно-кассовое обслуживание; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов
		Знания: содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов
ПК 1.2.	Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах	**Навыки:** использования различные формы расчетов в национальной и иностранной валюте для осуществления безналичных платежей
		Умения: выполнять и оформлять расчеты платежными поручениями, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платежными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией
		Знания: нормативные правовые документы, регулирующие организацию безналичных расчетов; локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;

		формы расчетов и технологии совершения расчетных операций; содержание и порядок заполнения расчетных документов
ПК 1.3.	Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней	**Навыки:** подготовки материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов
		Умения: систематизировать расчетные (платежные) документы; подготавливать отчетную документацию; использовать специализированное программное обеспечение для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией
		Знания: локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг; нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг; специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов; особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг; методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	**Навыки:** обслуживания расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
		Умения: консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами
		Знания: 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; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами;

		типичные нарушения при совершении операций с платежными картами
ПК 2.1.	Оценивать кредитоспособность клиентов	**Навыки:** оценивания кредитоспособность клиентов
		Умения: консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; анализировать финансовое положение заемщика - юридического лица и технико-экономическое обоснование кредита; определять платежеспособность физического лица; оценивать качество обеспечения и кредитные риски по потребительским кредитам; проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита; составлять заключение о возможности предоставления кредита; оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов; проводить андеррайтинг предмета ипотеки
		Знания: 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; нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите); рекомендации Ассоциации банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков; порядок взаимодействия с бюро кредитных историй; законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; состав и содержание основных источников информации о клиенте; методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга; методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов; методы андеррайтинга предмета ипотеки;

		методы определения класса кредитоспособности юридического лица

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ЛР, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
2 семестр			
Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Текущий	Проверка составление таблицы
Тема 2. Цикл менеджмента	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Текущий	Проверка конспекта Анализ ситуационных задач Проверка составление таблицы
Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес единицы	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Текущий	Анализ ситуационных задач
Тема 4. Стратегический менеджмент	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Промежуточный	Анализ ситуационных задач
Темы 1.-4.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Промежуточный	Контрольная работа
3 семестр			
Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 2, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Текущий	Деловая игра
Тема 6. Методы и стили управления.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Текущий	Анализ ситуационных задач Заслушивание докладов
Тема 7. Психология менеджмента.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-	Текущий	Деловая игра

	1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23		
Темы 1-7.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1.-1.3, 1.6, ПК 2.1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 19, ЛР 221 ЛР 23	Промежуточный	Экзамен

2. Задания для контроля и оценки результатов

2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами

Практическое занятие № 1.

Задание № 1. Составление сравнительной таблицы «Школы менеджмента».

Цель: провести сравнительную характеристику школ менеджмента.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Проверка заполнения таблицы Составление сравнительной таблицы «Школы менеджмента».

Таблица - Сравнение школ управления (основные достоинства и недостатки)

Школа	*Основные представители*	*Вклад в развитие управленческой мысли*	*Достоинства*	*Недостатки*
Школа научного управления				
Классическая (административная) школа управления				
Школа человеческих отношений				
Количественная школа				

Тема 2. Цикл менеджмента

Практическое занятие № 2.

Задание № 1. Определение потребности мотивации.

Цель: изучить мотивацию.

1. ХОД ЗАНЯТИЯ:
2. 1. Повтор лекционного материала по теме.
3. 2. Разбор конкретных ситуаций

Ситуация 1. Сформулируйте цели и задачи при планировании деятельности организации с учетом данных, содержащихся в ситуационной задаче. В качестве вывода сделайте прогноз развития Вашего предприятия, т.е. что произойдет на предприятии при условии достижения поставленных целей. Дайте два варианта прогнозов: оптимистический и пессимистический.

Вы – владелец магазина по продаже бытовой техники. Долгое время Ваше предприятие было единственным в микрорайоне, поэтому проблем с персоналом и потребителями у Вас не было. Но через дорогу от Вашего магазина появился новый торговый центр с тем же ассортиментом товаров, при этом условия для работников и клиентов там значительно лучше. В результате Вы ощутили отток персонала и клиентов.

Ситуация 2. Продумайте, как соотносятся понятия «мотив» и «стимул»?

Ситуация 3. Проанализируйте с этой точки зрения, следующие два высказывания: «Я убежден, что жизнь любого человека должна быть наполнена постоянными и неожиданными стимулами, которые будут побуждать его держаться каждый раз на самом высоком уровне». «Он уверен, что XXXX и XXXX не подведут. Деньги и вера всегда были сильной мотивацией».

Ситуация 4. Рассмотрев ситуацию, дайте ответы на вопросы: Каким образом и в каких пропорциях Вы разделите премию? Положения каких теорий мотивации обосновывают Ваш выбор**?**

Вы – руководитель трудового коллектива, состоящего из двух отделов, примерно равных по численности, но имеющих разную социальную структуру. На предприятии в качестве конечных результатов приняты выручка от реализованной продукции, производительность труда и качество продукции. Критерий эффективности – валовая прибыль. В отчетном квартале Ваш коллектив выполнил основные конечные показатели, но были проблемы с качеством продукции. Виноват в этом оказался отдел А. Отдел Б не виноват в снижении качества, но допустил ряд упущений в трудовой дисциплине, о которых известно в коллективе. Заводская премия Вашему подразделению была снижена за упущения по качеству и рассчитана пропорционально численности сотрудников, как давно принято на предприятии.

Ситуация 5. Квалифицированный сотрудник на вечерних курсах получил дополнительную профессиональную подготовку и хотел бы теперь занять рабочее место, соответствующее полученным знаниям. Он просит Вас в этом поддержать его. Рассмотрев ситуацию, дайте ответы на вопросы: Какая потребность для работника является актуальной согласно пирамиде Маслоу? Как Вы поведете себя, если в сфере Вашей компетенции нет подходящего рабочего места?

Практическое занятие № 3.

Задание № 1. Правила и принципы построения организационных структур.

Цель: научиться проводить анализ существующих организационных структур предприятия, выявлять на основании этого их преимущества и недостатки.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Повтор лекционного материала по теме.
2. Разбор конкретных ситуаций.

Ситуация 1. На основании схемы организационной структуры банка, представленной на рисунке 1, определить:

- состав линейных и функциональных звеньев банка; количество уровней управления организацией; наличие горизонтальных и вертикальных связей в организационной структуре предприятия.

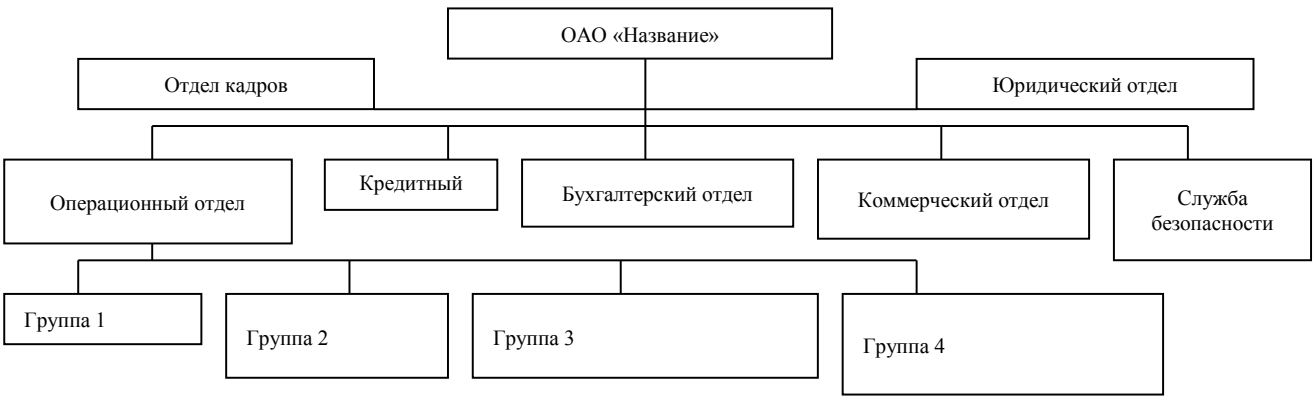
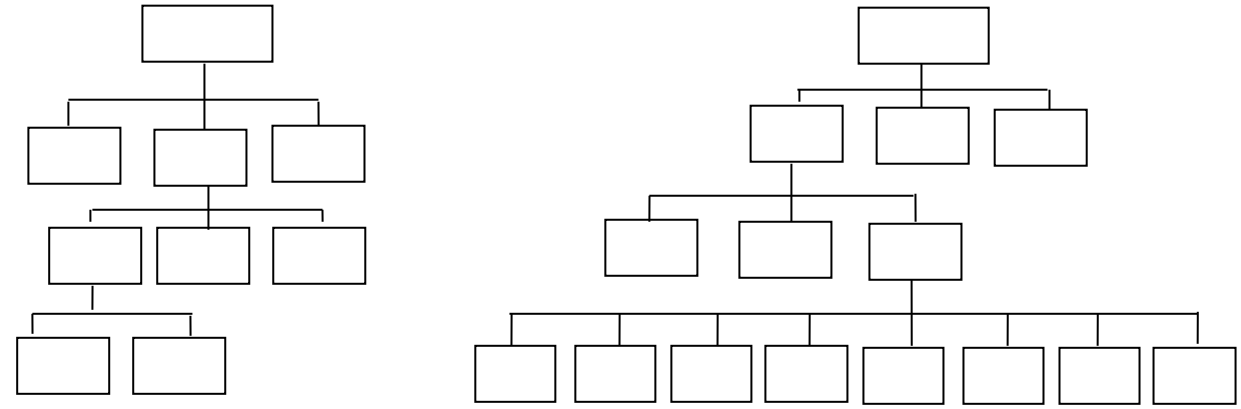


Рисунок 1 – Организационная структура ПАО «Название»

Ситуация 2. Изучив схемы организационной структуры банка на рисунке 2, определить тип их пространственной ориентации.



а) _____ б) _____

Рисунок 2 – Схемы организационных структур

Ситуация 3. Построить организационную структуру выбранного банка, определить тип структуры и обосновать свой выбор, расписав преимущества выбранной структуры.

Задание № 2. Проверка таблицы «Преимущества и недостатки организационных структур управления различных типов».

Цель: выявить преимущества и недостатки организационных структур управления различных типов.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Проверка заполнения таблицы «Преимущества и недостатки организационных структур управления различных типов».

Таблица - Преимущества и недостатки организационных структур

Вид организационной структуры	Преимущества	Недостатки
Линейная организационная структура	Личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения, а также четко выраженная ответственность каждого исполнителя	Руководитель должен быть подготовлен всесторонне, чтобы обеспечивать эффективное руководство по всем функциям управления
	Единство и четкость распорядительства	Отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений
	Согласованность действий исполнителей	Затруднительные связи между подразделениями одного уровня
	Простота управления	Перегрузка информацией средних уровней из-за множества контактов с подчиненными и вышестоящими структурами
	Оперативность в принятии решений	

Функциональная организационная структура		
Линейно-функциональная организационная структура		
Линейно-штабная организационная структура		
Матричная организационная структура		
Дивизиональная организационная структура		

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

Практическое занятие № 4.

Задание № 1. Влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы.

Цель: расширение и закрепление знаний по пройденной теме: системные признаки и свойства организации, элементов внешней среды предприятия.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Повторение лекционного материала по теме.
2. Разбор конкретных ситуаций по анализу элементов внешней среды организации.

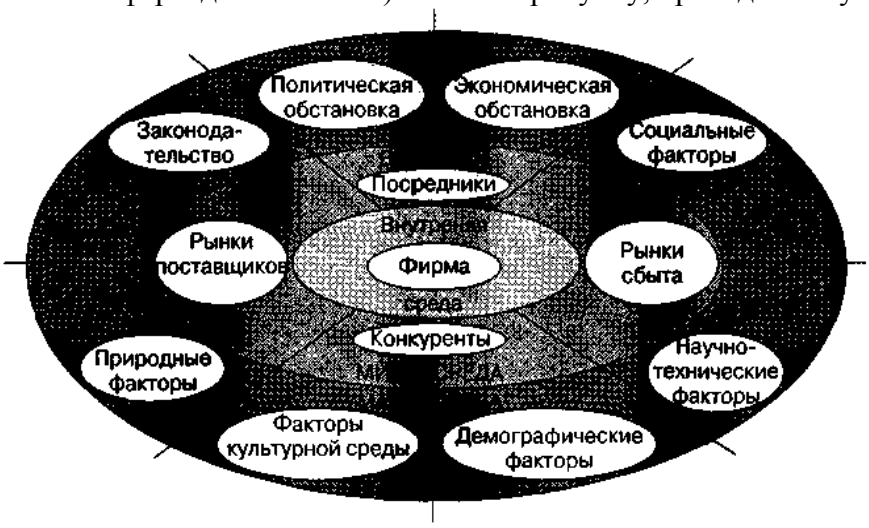
Ситуация 1. Какие системные признаки и свойства Сбербанк как открытой организации вы наблюдаете?

Ситуация 2. Определите степень влияния перечисленных факторов внешней среды на развитие предприятия банковского сектора (коммерческий банк):

- природные ресурсы России;
- трудовые ресурсы России (количество, уровень образования и культуры, уровень квалификации);
- особенности национального менталитета (образ жизни, деятельности, психология, традиции, привычки);
- территория страны (размеры, региональные и национальные особенности);
- международное положение страны, отношение других стран к России;
- государственно-политическое устройство России;
- действующее законодательство;
- состояние правопорядка в России (уровень преступности, правовая защищенность граждан);
- формы собственности (государственная, коллективная, кооперация, частная, муниципальная);
- степень монополизации экономики;
- состояние конкуренции;

- развитие инфраструктуры (информация, транспорт, связь, банковская система, товароснабжение, маркетинг, реклама, страхование, аудит);
- уровень экономического развития страны (объемы и динамика производства, производительность труда);
- уровень инфляции;
- уровень налогообложения;
- уровень жизни населения;
- уровень безработицы:
- социальная защищенность населения (система трудоустройства, уровень минимальной заработной платы, песий, стипендий);
- конвертируемость рубля (параллельное обращение национальной и иностранной валюты).

Ситуация 3. Приведите примеры факторов внешней среды для конкретного предприятия (банковской сферы деятельности) согласно рисунку, приведенному ниже:



Тема 4. Стратегический менеджмент

Практическое занятие № 5.

Задание № 1. Составление миссии предприятия.

Цель: развитие у студентов навыков формулирования миссии и целей организации и построения дерева целей .Изучение тактики формирования планов и построение иерархической структуры системы планирования в организации.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Организуются рабочие группы численностью до 4 человек.
2. Выберается в качестве объекта анализа производство продукции пищевой, приборостроительной отрасли или предоставление услуги.
3. Формулируется миссию выбранного предприятия.
4. Разрабатывается иерархическая структура целей, в зависимости от организационной структуры, с указанием целей роста предприятия, в соответствии с ключевыми требованиями. Укажите ответственных исполнителей подразделения предприятия за реализацию этих целей. Полученные результаты заносятся в таблицу.
5. Построить дерево целей, стоящих перед руководством компании для успешного выполнения миссии.

Таблица – Матрица разработки и формулирования целей компании

Содержательные цели	Временные цели	Долгосрочные
Краткосрочные	Среднесрочные	
По прибыли		
По заказчикам		
По сфере интересов		

По росту потенциала фирмы		
По сотрудникам		
По управлению (менеджменту)		
По поставщикам		
По торговым точкам		

Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация

Практическое занятие № 6.

Задание № 1. Деловая игра: «Принятие управленческого решения».

Цель: выявить деловые, организационные, лидерские качества студентов при помощи тестирования.

ХОД ЗАНЯТИЯ: деловая игра

Оцените свой управленческий потенциал при помощи теста «Неэффективный руководитель».

Вам предлагаются некоторые утверждения, с которыми Вы либо согласитесь (ответ «да»), либо не согласитесь (ответ «нет») в таблице 1.

1. Вы постоянно сталкиваетесь с непредвиденными трудностями.
2. Вы компетентнее других и поэтому стараетесь все делать сами.
3. Основная часть рабочего времени уходит на детали, второстепенные вопросы.
4. Вам приходится делать много дел одновременно.
5. Ваш стол постоянно завален бумагами без приоритета важности.
6. Вам приходится работать по 10—14 часов в сутки.
7. Часто приходится дома заниматься производственными проблемами.
8. Предпочитаете отложить решение вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
9. Стараетесь принять наилучшее решение, а не самое реальное.
10. Стараетесь, чтобы Ваш авторитет не пострадал ни при каких обстоятельствах.
11. Вам постоянно приходится идти на компромиссы, уступки.
12. В случае неуспеха дела ищете, кто из подчиненных виноват.
13. Чувствуете себя орудием в руках других людей.
14. Действуете по привычной схеме в разных производственных и житейских ситуациях.
15. Считаете, что полная информированность подчиненных о ходе дел на предприятии снижает эффективность их труда.
16. В экстремальных ситуациях предпочитаете не брать на себя ответственность за судьбу коллектива, а сообща решаете, что делать.
17. Считаете, что подчиненные не должны обсуждать распоряжение руководителя.
18. Считаете, что стаж практической работы всегда дает преимущество перед специальным образованием, профессиональными способностями.
19. Стараетесь не рисковать, «не высовываться».
20. Работаете в узкой профессиональной области, остальное Вас не касается.

Таблица 3 - Ответы на тестовые вопросы

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ																				

Подсчитайте количество «да» и «нет» и оцените свой результат.

Высокий управленческий потенциал предполагает ответы «нет» на все вопросы. Ваши слабые места зарыты в ответах «да». Количество ответов «нет» не менее 15 характеризует достаточно эффективный управленческий потенциал.

Оценка самоконтроля в общении по методике Марион Снайдер

Внимательно прочтите десять предложений, представленных в таблице 2, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным – букву «Н».

Таблица – Оценка предложений

Предложения для оценки	Оценка
1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей	
2. Я бы, пожалуй, мог свалять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих	
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер	
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле	
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания	
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному	
7. Я могу отстаивать только то, в чём я искренне убежден	
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть	
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу	
10. Я не всегда такой, каким кажусь	

Обработка результатов: по одному баллу начисляется за ответ «Н» на 1-й, 5-й и 7-й вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

Шкала для оценки самоконтроля в общении:

0–3 балла – у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4–6 баллов – у вас средний коммуникативный контроль, вы искренни, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях.

7–10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко вводите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Тема 6. Методы и стили управления.

Практическое занятие № 7.

Задание № 1. Определение оптимального стиля управления в конкретной ситуации.

Цель: систематизация форм, методов и документов, разрабатываемых и используемых при применении различных методов управления.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Проверка заполнения таблиц по формам, методам и документам, разрабатываемых и используемых при применении различных методов управления.

Таблица –- Формы, методики, документы, разрабатываемые и используемые при применении различных методов управления

Методы	Формы, методики, документы
Организационно-распорядительные	Учредительный договор, устав предприяти, внутрифирменные стандарты обслуживания, правила внутреннего трудового распорядка, положения о службах и отделах и т.д…….
Экономические	

Социально-психологические	

Задание № 2. Заслушивание докладов с презентациями на одну из предложенных.

Цель: продемонстрировать знания по основным функциям менеджмента и практическим их применением.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Заслушивание докладов с презентациями по предложенным темам.

Темы:

1. Стиль управления: авторитарный.
2. Стиль управления: демократический.
3. Стиль управления: либеральный.
4. Теория «Х».
5. Теория «У».
6. Управленческая решетка
7. Блейка-Мутона.
8. Ситуативное использование стиля управления.

Тема 7. Психология менеджмента.

Задание № 1. Деловая игра «Управление конфликтом».

Цель: определить вид конфликта по ситуации, выявить причину конфликта и определить варианты разрешения конфликта и предупреждения данной ситуации.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Студенты делятся на группы по 3-4 человека.
2. Рассматривают ситуацию и выполняют задание.
3. Ведущий от группы докладывает полученные результаты всей аудитории.
4. Обсуждение полученных ответов, оценивание.

Ситуация.

В конструкторском бюро в отделе информации была группа переводчиц (5 человек). Она работала хорошо, перевыполняла норму. Руководитель определял общий объем работы, а переводчицы распределяли его между собой, помогая друг другу. В конце каждой недели руководитель проводил совещание группы, оценивал работу каждого и сообщал о работе на предстоящую неделю. Совещания проходили живо. Сами переводчицы предлагали к обсуждению дополнительный материал. Но в группе была одна переводчица, которая не имела достаточно опыта и квалификации, а потому все ей помогали, когда в этом возникала необходимость. Это ее немного раздражало, но она была благодарна всем за помощь.

И вот однажды на традиционном совещании она предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал, который был крайне необходим конструкторскому бюро. Руководитель предложил ей немедленно приняться за переводы этих статей, отложив то, что она переводила. Она, не жалея сил и времени, сидела все дни и вечера работая, даже в выходные дни.

Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработках. Ее переводы оказались высокого качества, объем работы значительно превысил тот, который был в группе. Руководство конструкторского бюро и руководитель отдела были очень довольны ее работой и высоко оценили инициативу. Она стала работать самостоятельно.

Через 2 месяца отношение к переводчице со стороны сотрудников резко изменилось. Руководитель отдела не мог понять, что произошло. Он работал в отдельном кабинете, но когда заходил в комнату к переводчицам, видел, что она сидит с заплаканными глазами, а в комнате висит тягостная тишина. Расспросы ничего не давали: она ссылалась на личные обстоятельства, а остальные пожимали плечами. Истинную причину от руководителя скрывали, и он это чувствовал. Тогда он решил поговорить с ней. Выяснилось, что переводчицы сначала не

одобряли ее инициатив, а затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу внешности, прически, косметики, одежды. Потом ей несколько раз подсунули неверные переводы, а потом стали открыто обвинять ее в карьеризме. Но она работала по-прежнему качественно и много, а руководитель успокаивал ее, что все изменится к лучшему.

Однако ситуация развивалась в худшую сторону. К тому же общий объем переводов в группе стал уменьшаться. Группа начала вести себя демонстративно: на традиционных еженедельных совещаниях все сидели молча и ждали указаний от руководителя. Он стал предъявлять им претензии, потребовал прекратить обструкцию инициатив, но наткнулся на глухое недоброжелательное молчание. Тогда он пересадил инициативную переводчицу в другую комнату. Ее оставили в покое, но объем переводов по-прежнему сокращался, а затем стабилизировался на более низком уровне, чем несколько месяцев назад. Руководитель критиковал группу и ставил в пример инициативу той работницы, которую они отвергли. Переводчицы отвечали решительным и дружным отпором, апеллируя к существующим нормам перевода. – «Есть нормативы, мы по ним и работаем». Группа стала неуправляемой.

Тогда руководитель добился пересмотра премий за перевыполнение норм и за качество переводов. Результат оказался неожиданным, четыре переводчицы подали заявление об уходе. Через некоторое время руководитель остался с одной инициативной переводчицей.

2.2.Задания для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к контрольной работе

Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами
Задача: Организация столкнулась с резким снижением спроса на свою продукцию из-за изменения рыночных условий. Какие функции управления (планирование, организация, мотивация, контроль) должны быть задействованы в первую очередь, чтобы стабилизировать ситуацию?
Задача: На производстве внедряется новая технология. Какие закономерности управления (например, адаптация системы к изменениям или оптимизация процессов) необходимо учесть для успешного внедрения?
Тема 2. Цикл менеджмента
Задача: Руководитель обнаружил, что сотрудники не выполняют задачи в срок, хотя план был составлен четко. На каком этапе цикла менеджмента могла возникнуть проблема? Предложите решение.
Задача: Компания планирует открыть новый филиал. Составьте краткий план действий, охватывающий все этапы цикла менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль).
Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл бизнес-единицы
Задача: Компания находится на стадии роста жизненного цикла. Какие изменения во внешней и внутренней среде могут повлиять на дальнейшее развитие бизнеса?
Задача: Выберите одну из компаний (например, стартап или крупную корпорацию) и определите, на какой стадии жизненного цикла она находится. Обоснуйте свой выбор.
Тема 4. Стратегический менеджмент
Задача: Проведите SWOT-анализ для небольшой кофейни, работающей в условиях высокой конкуренции. Какие стратегии развития можно предложить на основе анализа?
Задача: Компания планирует выйти на международный рынок. Какие шаги необходимо предпринять для разработки стратегии глобальной экспансии?
Тема 5. Управленческие решения и деловая коммуникация
Задача: В коллективе возник конфликт между двумя сотрудниками из-за распределения обязанностей. Как руководитель должен принять управленческое решение для разрешения конфликта?

Задача: Вам нужно провести совещание по решению важной задачи. Как организовать деловую коммуникацию, чтобы добиться максимальной эффективности обсуждения?
Тема 6. Методы и стили управления
Задача: Руководитель использует авторитарный стиль управления. В каких ситуациях такой стиль будет наиболее эффективен? Приведите пример.
Задача: Компания внедряет новую систему оплаты труда. Какие методы управления (административные, экономические, социально-психологические) следует использовать для успешного внедрения?
Тема 7. Психология менеджмента
Задача: Один из сотрудников демонстрирует снижение производительности труда. Какие психологические факторы могли повлиять на его работу? Как руководитель может помочь сотруднику восстановить мотивацию?
Задача: В коллективе часто возникают конфликты из-за недопонимания между сотрудниками. Какие методы психологии менеджмента можно применить для улучшения атмосферы в команде?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Основные подходы к управлению.
2. Основные школы управления.
3. Сущность и функции менеджмента. Кольцо управления.
4. Понятие и признаки организации.
5. Жизненный цикл организации.
6. Внутренняя среда фирмы: основные составляющие.
7. Внешняя среда прямого воздействия.
8. Внешняя среда косвенного воздействия.
9. Организационная структура: основные типы.
10. Планирование как функция управления.
11. Мотивация: основные понятия.
12. Содержательные теории мотивации.
13. Процессуальные теории мотивации.
14. Контроль: сущность и типы.
15. Координация: характеристика и механизм.
16. Основные стили руководства.
17. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
18. Полномочия и ответственность. Делегирование полномочий.
19. Формальные и неформальные группы: основные характеристики.
20. Корпоративная культура: сущность, основные составляющие, типы.
21. Конфликт: понятие и классификация
22. Способы решения конфликтов.

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания подготовки и защиты доклада и презентации по нему

Оценка «отлично» – тема раскрыта в полном объеме, оформление доклада соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации, доклад грамотный, презентация соответствует всем требованиям.

Оценка «хорошо» – незначительные недочеты в оформлении презентации и подготовки доклада.

Оценка «удовлетворительно» – незначительные недочеты в оформлении, тема раскрыта, но есть замечания по докладу и презентации.

Оценка «неудовлетворительно» – тема не раскрыта, оформление презентации не соответствует требованиям, предъявляемым в образовательной организации, доклад не готов.

Критерии оценивания разбора конкретных ситуаций

Оценка «отлично»:

- задача решена верно;
- содержатся ссылки на статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «хорошо»:

- задача решена верно;
- не содержатся ссылки статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «удовлетворительно»:

- задача решена верно.
- отсутствуют ссылки статьи нормативных актов, использованных при решении;
- обучающийся не даёт чёткие пояснения по ходу выполнения своих действий.

Оценка «неудовлетворительно»:

- задача решена не верно.

Критерии оценивания составления таблиц

Оценка «отлично»:

- соответствие содержания теме;
- логическая структура таблицы;
- правильный отбор информации;
- работа соответствует по оформлению всем требованиям и сдана в срок.

Оценка «хорошо»:

- таблица соответствует содержанию темы, но есть неточности в изложении информации;
- логическая структура таблицы;
- работа соответствует по оформлению всем требованиям и сдана в срок.

Оценка «удовлетворительно»:

- таблица частично соответствует содержанию темы;
- таблица заполнена не полностью;
- работа соответствует по оформлению всем требованиям и сдана в срок.

Оценка «неудовлетворительно»:

- таблица не заполнена и не сдана в срок.

Критерии оценивания участия в деловой игре

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«зачтено»	Правильно определен вид конфликта, его причина. Четко определены ошибки участников конфликта. Предложены варианты разрешения конфликта. Формулировка решения отражена в письменном виде. Количество аргументов должно быть не менее трех. Решение задачи осуществляется командно.
«не зачтено»	Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования фактами, текстом). Не предложены варианты разрешения конфликта. Формулировка решения не отражена в письменном виде. Количество аргументов должно быть менее трех.

Критерии оценивания контрольной работы

Отметка «5» (отлично)

1. Ответ полностью соответствует заданию, демонстрирует глубокое понимание темы.
2. Решение структурировано, логично и аргументировано.
3. Все ключевые аспекты задания раскрыты, предложенные решения практически применимы.
4. Ответ содержит конкретные примеры, шаги или рекомендации (если это требуется).
5. Оформление ответа четкое, грамотное, без ошибок.

Отметка «4» (хорошо)

1. Ответ в основном правильный, но есть незначительные недочеты (например, не все аспекты раскрыты или отсутствуют детали).
2. Решение логичное, но может быть улучшено (например, недостаточно обоснованы выводы или шаги).
3. Примеры или рекомендации частично развиты, но требуют дополнительной проработки.
4. Допускается одна-две незначительные ошибки в формулировках или оформлении.

Отметка «3» (удовлетворительно)

1. Ответ частично соответствует заданию, но допущены ошибки или пропущены важные аспекты.
2. Решение поверхностное, с минимальными аргументами. Возможны пробелы в логике рассуждений.
3. Примеры или рекомендации либо отсутствуют, либо недостаточно развернуты.
4. Оформление ответа может содержать ошибки, но общая идея понятна.

Отметка «2» (неудовлетворительно)

1. Ответ неполный, содержит серьезные ошибки или не соответствует заданию.
2. Решение не логичное, хаотичное или отсутствует.
3. Ключевые аспекты задания не раскрыты, нет конкретных шагов или рекомендаций.
4. Оформление ответа содержит многочисленные ошибки, затрудняющие понимание.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Оценка «отлично» – правильные ответы от 95% до 100% на вопросы теста;
Оценка «хорошо» – правильные ответы от 75% до 94% на вопросы теста;
Оценка «удовлетворительно» - правильные ответы от 50% до 74% на вопросы теста;
Оценка «неудовлетворительно» – менее 50% на вопросы теста.