

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

**РАССМОТРЕНО**

Председатель ПЦК

---

подпись председателя ПЦК

«08» 06 2023 г

***Комплект Контрольно-измерительных материалов  
по специальности СПО***

*09.02.07 Информационные системы и программирование*

**«ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

2023г.

Разработчик:

ГБПОУ «Южно-Уральский  
государственный колледж»

преподаватель

Харчевникова  
Т.С.

## **СОСТАВ КОМПЛЕКТА**

### *1. Паспорт комплекта оценочных (контрольно-измерительных) материалов*

#### *1.1. Область применения*

#### *1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания по программе*

##### *1.2.1. Общие положения об организации оценки*

##### *1.2.2. Промежуточная аттестация*

##### *1.2.3. Итоговая аттестация*

#### *1.3. Инструменты оценки теоретического материала*

#### *1.4. Инструменты оценки практического этапа аттестации*

### *2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной и/или государственной (итоговой) аттестации*

#### *2.1. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для теоретического этапа промежуточной и/или государственной (итоговой) аттестации*

#### *2.2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для практического этапа промежуточной и/или государственной (итоговой) аттестации*

#### *2.3. Экспертные листы экзаменаторов*

# **1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ) МАТЕРИАЛОВ**

## **1.1. Область применения**

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов предназначен для оценки по профессии (специальности) 09.02.07 Информационные системы и программирование

## **1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания по программе**

### **1.2.1. Общие положения об организации оценки**

Текущий контроль осуществляется в процессе изучения учебной дисциплины «Менеджмент в профессиональной деятельности» методом тестирования, решения ситуационных задач, выполнения практических работ и проведением фронтального опроса.

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания.

Промежуточный контроль освоения учебной дисциплины «Менеджмент в профессиональной деятельности» осуществляется по итогам успеваемости студента в течение семестра методом накопительной системы оценивания.

Обучающиеся, получившие оценку «отлично» не менее чем 85% общего количества практических и тестовых работ получают оценку «отлично».

Обучающиеся, получившие оценки «отлично» и «хорошо» не менее чем 75% общего количества практических и тестовых работ получают оценку «хорошо». Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки, он должен выполнить дополнительные задания. Перечень заданий определяется в зависимости от результатов текущего контроля.

Обучающиеся, получившие положительную оценку не менее чем 65% общего количества практических и тестовых работ получают оценку «удовлетворительно». Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки, он должен выполнить дополнительные задания. Перечень заданий определяется в зависимости от результатов текущего контроля, то есть выполняются задания, оценки за выполнение которых в рамках текущего контроля были ниже необходимых для положительной аттестации по накопительной системе.

Обучающиеся, получившие положительную оценку менее чем 40% общего количества практических работ, являются неаттестованными и выполняют тестовые задания.

Критерии оценки:

Каждое задание, правильно выполненное в итоговом тесте оценивается в 5 баллов.

- тест считается пройденным на «отлично», если обучающийся набрал 115-125 баллов;
- тест считается пройденным на «хорошо», если обучающийся набрал 100-110 баллов;

- тест считается пройденным на «удовлетворительно», если обучающийся набрал 85 - 99 баллов;
- тест считается не пройденным, если обучающийся набрал менее или равно 80 баллам.

### 1.2.2. Промежуточная аттестация

<i>Шифр</i>	<i>Наименование элемента программы</i>	<i>Вид промежуточной аттестации</i>	
ОП.12	МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	Дифференцированный зачет	

### 1.2.3. Государственная итоговая аттестация(указывается выбранный вид ГИА, описываются условия проведения, цели и критерии оценки результатов)

### 1.3. Инструменты оценки для теоретического материала

<b>Наименование знания (умения), проверяемого в рамках компетенции (-ий)</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>	<b>Тип заданий</b>	<b>Проверяемые результаты обучения</b>
Реализовывать мероприятия по продвижению веб-приложений в сети Интернет.	- умение осуществлять сбор статистической информации - умение анализировать эффективность работы	Индивидуальное письменное задание	Практическая работа	ПК 9.7.Осуществлять сбор статистической информации о работе веб-приложений для анализа эффективности его работы.
Осуществлять подбор и анализ ключевых слов и фраз для соответствующей предметной области с	- умение подбирать и анализировать ключевые слова и фразы для соответствующей	Индивидуальное письменное задание	Практическая работа	ПК 9.10. Реализовывать мероприятия по продвижению веб-приложений в сети Интернет

использованием специализированных программных средств	<i>ей предметной области</i>			
Работать с документами отраслевой направленности.	- умение собирать, обрабатывать и анализировать информацию - умение работать с документами	<i>Индивидуальное письменное задание</i>	<i>Практическая работа</i>	ПК 11.1. Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных.
Собирать, обрабатывать и анализировать информацию на предпроектной стадии.	- умение собирать и анализировать информацию	<i>Индивидуальное письменное задание</i>	<i>Практическая работа</i>	ПК 11.1. Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных.

#### 1.4. Инструменты для оценки практического этапа аттестации

<b>Наименование действия (умения), проверяемого в рамках компетенции</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>	<b>Место проведения оценки</b>	<b>Проверяемые результаты обучения</b>
Реализовывать мероприятия по продвижению веб-приложений в сети Интернет.	- умение осуществлять сбор статистической информации - умение анализировать эффективность работы	<i>Практическое задание, в том числе ситуационные задачи</i>	<i>Учебный кабинет</i>	ПК 9.7. Осуществлять сбор статистической информации о работе веб-приложений для анализа эффективности его работы.

Осуществлять подбор и анализ ключевых слов и фраз для соответствующей предметной области с использованием специализированных программных средств	- умение <i>подбирать и анализировать ключевые слова и фразы для соответствующей предметной области</i>	<i>Практическое задание, в том числе ситуационные задачи</i>	<i>Учебный кабинет</i>	ПК 9.10. Реализовывать мероприятия по продвижению веб-приложений в сети Интернет
Работать с документами отраслевой направленности.	- умение <i>собирать, обрабатывать и анализировать информацию</i>  -умение <i>работать с документами</i>	<i>Практическое задание, в том числе тестирование</i>	<i>Учебный кабинет</i>	ПК 11.1. Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных.
Собирать, обрабатывать и анализировать информацию на предпроектной стадии.	- умение <i>собирать и анализировать информацию</i>	<i>Практическое задание, в том числе ситуационные задачи</i>	<i>Учебный кабинет</i>	ПК 11.1. Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных.

**ОЦЕНОЧНЫЕ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ) МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ**  
**промежуточной и/или государственной итоговой аттестации**

***1.1.Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для теоретического  
этапа промежуточной и/или государственной итоговой аттестации***

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

<b>Задания №</b>	
<b>Проверяемые знания, умения</b>	<b>Критерии оценки</b>
<p><b>Умения:</b></p> <p>Управлять рисками и конфликтами</p> <p>Принимать обоснованные решения</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> <p>Применять информационные технологии в сфере управления производством</p> <p>Строить систему мотивации труда</p> <p>Управлять конфликтами;</p> <p>Владеть этикой делового общения</p> <p>Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>Функции, виды и психологию менеджмента</p> <p>Методы и этапы принятия решений</p> <p>Технологии и инструменты построения карьеры</p> <p>Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности</p> <p>Основы организации работы коллектива исполнителей;</p> <p>Принципы делового общения в коллективе</p>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>



<p>Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	
<p><i>Условия выполнения задания</i></p> <p><i>1. Максимальное время выполнения заданий <u>45 мин</u></i></p> <p><i><u>Задания с выбором ответа</u></i></p> <p><b>1. Как осуществляется текущий контроль в организации?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;</li> <li>2. Путем наблюдения за работой работников;</li> <li>3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;</li> <li>4. Путем докладов на сборах и совещаниях;</li> <li>5. Вышестоящей структурой.</li> </ol> <p><b>2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специалисты;</li> <li>2. Работники;</li> <li>3. Руководители;</li> <li>4. Отдельные руководители;</li> <li>5. Министерства.</li> </ol> <p><b>3. Контроль - это:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;</li> <li>2. Вид человеческой деятельности;</li> <li>3. Наблюдение за работой персонала организации;</li> <li>4. Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;</li> <li>5. Постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.</li> </ol> <p><b>4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;</li> <li>2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала;</li> <li>3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала;</li> <li>4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;</li> <li>5. Постоянно повышать квалификацию персонала.</li> </ol> <p><b>5. Контроль должен быть:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объективным и гласным;</li> <li>2. Гласным и действенным;</li> <li>3. Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.</li> <li>4. Эффективным;</li> <li>5. Текущим.</li> </ol> <p><b>6. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получение высоких материальных вознаграждений;</li> <li>2. Гармонизация между трудом и капиталом;</li> <li>3. Признание заслуг;</li> <li>4. Постоянное повышение квалификации персонала;</li> <li>5. Достижение конкурентного преимущества.</li> </ol> <p><b>7. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Со времен появления денег;</li> <li>2. Со времен возникновения организаций;</li> <li>3. Со времен появления руководителя организации;</li> </ol>	

4. Со времен зарождения организованного производства;

5. Во время буржуазных революций в Европе.

**8. Под планированием понимают:**

1. Вид деятельности;

2. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;

3. Перспективу развития;

4. Состояние организации;

5. Интеграцию видов деятельности.

**9. Организационное планирование осуществляется:**

1. Только на высшем уровне управления;

2. На высшем и среднем уровнях управления;

3. На среднем уровне управления;

4. На всех уровнях управления;

5. Определение потребностей подчиненных.

**10. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:**

1. Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;

2. Установление целей организации;

3. Определение путей и средств выполнения заданий;

4. Определение способов достижения целей организации;

5. Моделирование действий организации.

**11. К средствам мотивации труда не относятся:**

1. Вознаграждения;

2. Проведение производственных совещаний;

3. Повышение квалификации персонала;

4. Обеспечение условий для самовыражения;

5. Объявление благодарности.

**12. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:**

1. Справедливости;

2. Потребностей;

3. Вознаграждений;

4. Ожиданий;

5. Предположений.

**13. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:**

1. Планирование, организация, мотивация, контроль;

2. Организация, планирование, контроль, мотивация;

3. Планирование, организация, контроль, мотивация;

4. Мотивация, контроль, планирование, организация;

5. Стратегия, планирование, организация, контроль.

**14. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?**

1. До фактического начала выполнения работ;

2. После, выполнения запланированных работ;

3. В ходе проведения определенных работ;

4. Тогда, когда удобно руководителю;

5. После достижения поставленных целей.

**15. Когда осуществляется текущий контроль в организации?**

1. После выполнения определенных работ;

2. До фактического начала выполнения определенных работ;

3. В ходе проведения определенных работ;

4. Тогда, когда удобно руководителю;

5. Тогда, когда удобно коллективу.

**16. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?**

1. Достижение личных целей;

2. Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
3. Исполнение принятых управленческих решений;
4. Обеспечение беспорного влияния на подчиненного;
5. Побуждение работников к деятельности.

**17. Если вам придется объяснять, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это:**

1. Процесс достижения поставленных перед администрацией целей;
2. Побуждение себя к эффективной деятельности;
3. Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей;
4. Способ влияния на персонал с целью достижения целей;
5. Динамичная организация.

**18. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:**

1. Потребители, конкуренты, законы;
2. Цели, задачи;
3. Персонал, технологии;
4. Структура управления;
5. Потребители.

**19. Если Вам придется объяснять что следует понимать под организацией, Вы скажете, что это:**

1. Объединение людей для выполнения определенных работ;
2. Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;
3. Группа людей, которые совместно реализуют определенные программы; .
4. Группа людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;
5. Объединение людей по интересам.

**20. К внутренней среде относятся:**

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;
2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;
3. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;
4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль ;
5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

### Задания с открытым ответом

*Решите задачу, ответьте на вопрос, запишите ответ*

- Выполнение фрагмента SWOT-анализа (С использованием ПК).
- Решение ситуационных задач по оценке систем мотивации труда
- Анализ конфликтной ситуации с применением методов разрешения конфликтов
- Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений
- Идентификация рисков предприятия. Распределение рисков по вероятности их возникновения и степени влияния.
- Составление плана деловой беседы с заказчиком
- Определение типа и структурных составляющих конфликтной ситуации
- Сравнительный анализ внешней и внутренней среды организации

**1.5. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для практического этапа промежуточной и/или государственной итоговой аттестации**

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ** ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (профессии/специальности) 09.02.07 Информационные системы и программирование

*Типовое задание:*

**Ситуационные задачи:**

**Задача 1**

Руководитель бизнеса торговой фирмы почти каждый вечер звонит домой управляющему администрацией и просит его срочно еще раз проверить, все ли меры приняты для безопасности супермаркета. Хотя управляющий его заверяет, что он гарантирует принятие всех соответствующих мер, руководитель бизнеса все же настаивает на том, чтобы тот еще раз проверил, повсюду ли выключен свет и закрыт ли магазин.

Через 2 месяца управляющий увольняется, так как считает условия работы, при которых он каждый вечер должен идти из дома в магазин, чтобы проверить то, что он уже сделал добросовестно, неприемлемыми. Когда владелец торгового дома спросил руководителя бизнеса о причине увольнения управляющего, тот сослался на жесткость требований к выполнению мер по безопасности дома. Руководитель бизнеса тщательно контролирует эту проблему, однако управляющему администрации это не нравится. Что бы сказал собственник, если бы из-за халатности персонала в магазине произошла кража?

**Вопросы.**

- Если руководителю бизнеса делегировано проведение мероприятий по безопасности, то обязан ли он поступать подобным образом?
- Почему он вел себя именно так?

**Задача 2**

Молодой специалист г-н Хаузен был назначен начальником цеха предприятия. Со всей энергией он отдался решению задач: постоянно вмешивался в работу отдельных подразделений, давал прямые указания бригадам и рабочим, обращался к мастерам, как к приемщикам приказов, которые должны их передавать дальше.

Через некоторое время один мастер уволился с обоснованием, что он чувствует себя «мальчиком на побегушках». Вскоре пожаловался другой мастер, что его должность вскоре будет совершенно не нужна, так как начальник цеха все делает сам.

Руководство предприятия вынуждено вмешаться. Начальнику цеха объяснили, что он должен уважать зоны ответственности своих работников. Однако все осталось по-старому. Г-н Хаузен объяснил, что его методы успешны, так как возглавляемый им цех всегда выполняет производственные задания. Руководство еще раз указало ему на то, что предприятие заинтересовано в использовании инициативы всех работников. К деятельности г-на Хаузена по вопросу выполнения производственных заданий у него претензий нет, однако из-за его метода руководства уходят способные кадры и большая часть знаний и умений его мастеров остается без применения. С этим руководство согласиться не может.

Хаузен, который позицию руководства рассматривает как необоснованную критику, отвергает упреки и действует по-прежнему. Когда мастера вновь обращаются к руководству с жалобой, оно решает расстаться с г-ном Хаузенем.

**Вопрос.**

Обоснуйте обвинение г-на Хаузена в двойном нарушении своих обязанностей:

- а) по отношению к подчиненным;

б) по отношению к руководству.

### **Задача 3**

При посещении цеха директор завода заметил начальнику: «Что-то о вас вообще ничего не слышно». Начальник цеха на это сказал: «Цех работает нормально. Сейчас никаких проблем, которые надо было бы обсудить с вами». Директор ответил: «Это удивительно. От ваших коллег нередко я слышу немало интересного. Они часто просят у меня совета».

Начальник цеха из этого заключил, что директор заинтересован в том, чтобы у него спрашивали о решениях, которые он сам прежде принимал в зоне своей ответственности, или, по крайней мере, ставили его в известность заранее. Он стал действовать соответственно и увидел, что поведение директора по отношению к нему, которое ранее ему казалось несколько необычным, полностью изменилось.

**Вопросы.**

1. К чему подтолкнул директор начальника цеха?
2. Должен ли хороший директор радоваться тому, что начальник цеха действует самостоятельно? К чему приводит обратная ориентация?

### **Задача 4**

При проведении реконструкции производства мастер Вагнер получил задание перевести 10 своих подчиненных на другую работу. Мастеру это поручение было крайне неприятно. Он не хотел бы, чтобы его люди были в претензии на него, поэтому размышлял, как лучше всего устроиться от этого дела. Наконец нашел выход: он предложил своему начальнику цеха всех своих подчиненных — 20 человек и попросил его выбрать тех десятерых, которые ему покажутся подходящими. Увы, начальник на эту уловку не попался.

**Вопросы.**

1. Как Вы думаете, какой принцип управления разъяснил при отказе начальник цеха мастеру Вагнеру?
2. Какой теоретический принцип хотел применить мастер Вагнер, обращаясь к начальнику цеха?
3. Почему «хитрый» план мастера потерпел поражение?

### **Задача 5**

Сотрудник отдела социального обеспечения г-н Шеллер, который имеет право самостоятельно предоставлять социальную помощь до 1000 марок, однажды получает заявку руководителя филиала предприятия на социальную помощь в размере 800 марок. Заявка одобрена директором завода.

Поскольку обычно поступают заявки на сумму не свыше 500 марок, то сумма в 1000 марок г-ну Шеллеру кажется слишком высокой. Но он не хотел бы ссориться с директором завода, поэтому обращается к своему начальнику и знакомит его с проблемой, «с которой он не знает, что делать»: «Я чувствую себя неловко при мысли, что при одобрении такой заявки практически создается прецедент. Меня беспокоит то, что сумма слишком высока. Во всяком случае я не хотел принимать решение, не поговорив предварительно с вами».

Начальник дружелюбно ответил: «Вы поступили правильно. Я считаю, что директор слишком щедр и забывает о последствиях, которые возникнут, когда об этом узнает персонал. Согласен с вами, что в данном случае надо быть осторожным».

После этого г-н Шеллер отклонил заявку. Как и следовало ожидать, появилась жалоба. Особенно был возмущен директор, что его согласие просто проигнорировали. Г-н Шеллер вежливо объяснил, что решение принято не им, а его начальником.

**Вопросы.**

1. Должен ли был начальник отдела соцобеспечения принимать решение по этой заявке?
2. Как согласно теории называется поведение в данной ситуации г-на Шеллера?

### **Задача 6**

Руководитель отдела рекламы г-н Хаген получил задание провести рекламу рождественского бизнеса. Тщательно разработанные планы отдельных акций он, человек осторожный, называет «предварительными проектами», которые передает своему шефу через секретаршу. Он очень счастлив, когда получает их назад с пометками, и сразу принимается за составление окончательного плана, который снова тем же способом передает своему начальнику. Когда план с замечаниями шефа возвращается к нему, г-н Хаген начинает проводить акции. Через некоторое время оказывается, что реклама не удалась. Руководителя отдела рекламы шеф призывает к ответу, и тот объясняет: «Вы ведь лично участвовали в рекламной акции, одобрили мои мероприятия и поэтому не можете меня упрекать в чем-либо». При этом он предъявляет проекты с пометками шефа.

**Вопросы.**

1. Какую цель преследовал г-н Хаген, когда передавал шефу предварительные наброски рекламы?
2. Следовало ли шефу просматривать проекты?

### **Задача 7**

Руководитель отдела г-н Краузе получил задание заниматься рекламациями клиентов и вести с ними переговоры по удовлетворению рекламаций. Для этого ему даны руководством все необходимые полномочия. Однако довольно часто он по телефону просит директора, чтобы тот сам принял «особенно трудного\* клиента. Г-н Краузе чувствует неуверенность при проведении переговоров. Постоянные его обращения к директору значительно увеличивают нагрузку того, тем не менее руководитель отдела уверен в том, что его метод переговоров считают таким эффективным и без него не могут обойтись.

**Вопросы.**

1. Какое качество демонстрирует г-н Краузе?
2. Что движет директором?
3. Чем воспользовался в своих целях г-н Краузе?
4. Что воспитывает в подчиненных убежденность в том, что он все может делать лучше всех и без его совета окружающие не обойдутся?

### **Задача 8**

Это был по-настоящему несчастливый день для мастера Дозе. Два его сотрудника сообщили, что они больны. Рано утром один подвернул на лестнице ногу, и его сразу же увезли в больницу, а через два часа другой повредил руку при заточке инструмента.

А ведь через три дня должен быть выполнен большой заказ для фирмы «Шмидт и К».

С большим трудом мастер перераспределил задания среди оставшихся рабочих и ушел на согласование к конструктору. Когда он вернулся из конструкторского бюро, то увидел, что трое из оставшихся рабочих отсутствуют. Оказалось, что в отсутствие мастера приходил главный инженер предприятия и дал указание трем рабочим немедленно идти вместе с ним на разгрузку вагонов.

Так как мастер Дозе не мог больше увидеть главного инженера, то распоряжение начальства нельзя было отменить. Тем самым становилось невозможным выдержать сроки выполнения заказа фирмы «Шмидт и К».

**Вопросы.**

1. Как можно определить сложившуюся ситуацию: «управление мимоходом», «перепрыгивание через ступени иерархии», «нарушение хода работ»?
2. Теряет ли свое значение или становится ненужной иерархия при переходе от авторитарного к демократическому руководству?

### **Задача 9**

Директор отдела продаж г-н Фрелих принял на работу нового руководителя отдела рекламы г-на Дикмана. Оценив идеи г-на Дикмана как перспективные, он возлагал на нового сотрудника большие надежды. К сожалению, при первых же больших рекламных акциях выяснилось, что г-н Дикман ни в формулировках привлекательных рекламных надписей, ни в графическом изображении проспектов не показал изобретательности. И осуществленные им мероприятия не дали существенного результата. Г-н Фрелих разочарован в новом работнике. Кроме того, он испытывает неловкость перед своими подчиненными: ведь он сам расточал преждевременные похвалы г-ну Дикману. Однако, не желая признаваться в своей ошибке относительно способностей нового руководителя отдела рекламы и стремясь не допустить в дальнейшем подобный просчет, он решает сам активно включиться в рекламное дело, для чего изучает специальную литературу и становится консультантом г-на Дикмана. Это отнимает у него много времени, и ему нередко приходится пренебрегать своими должностными обязанностями.

#### **Вопросы.**

1. Похвальна ли тактика, выбранная г-ном Фрелихом?
2. Как, по Вашему мнению, следует поступить с г-ном Дикманом?
3. В течение какого времени предприятие должно терпеть сотрудника, показавшего себя неспособным к делу?

#### **Задача 10**

Руководитель отдела г-н Шютце после долгих усилий заполучил, наконец, новую старшую продавщицу, очень умелую и старательную. Но, к сожалению, прежде она никогда самостоятельно не вела торговую документацию. Г-н Шютце не видит другого выхода, как самому взять на себя эту обязанность. Вздыхая, он выполняет эту работу каждый вечер, думая о других делах, которые теперь в его отделе остаются невыполненными. Через некоторое время на это обратило внимание руководство магазина. Г-н Шютце оправдывается, что он должен сам вести торговую документацию, так как новая старшая продавщица еще не умеет делать этого, а он ведь несет ответственность за то, чтобы его отдел работал без сбоев. Руководство магазина осталось недовольно таким решением.

#### **Вопросы**

1. Разделяете ли Вы мнение руководства магазина?
2. Какой метод лучше для обучения нового неопытного работника: «бросить его в воду, чтобы научился плавать», «плавать поблизости» или «оставить его на берегу, а самому демонстрировать умение плавать»?
3. Какое отрицательное качество менеджера проявил г-н Шютце?

<i>Предмет оценки</i>	<i>Критерии оценки</i>

#### **Условия выполнения задания:**

1. Место (время) выполнения задания учебный кабинет колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.
3. Вы можете воспользоваться: компьютеры, вспомогательная литература

## 2. ЭКСПЕРТНЫЕ ЛИСТЫ ЭКЗАМЕНАТОРОВ

Критерии оценки выполнения заданий

<i>Критерий оценки</i>	<i>Отметка о выполнении</i>
теоретическое содержание курса освоено полностью	
умения сформированы	
все предусмотренные программой учебные задания выполнены	
освоены особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	
освоены принципы делового общения в коллективе	
знать функции, виды и психологию менеджмента	
знать технологии и инструменты построения карьеры	
умение принимать обоснованные решения	
умение выстраивать траектории профессионального и личностного развития	
умение применять информационные технологии в сфере управления производством	
уметь управлять конфликтами	
<i>Общее количество выполненных критериев</i> _____	
<i>Оценка выполнения задания</i> _____	