



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.03 МЕНЕДЖМЕНТ**

по специальности  
среднего профессионального образования  
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение для обучающихся с  
ограниченными возможностями здоровья  
с нарушениями слуха

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля) .....	4
3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации) .....	12
4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА.....	19

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения дисциплины Менеджмент.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме устного опроса, выполнения письменных заданий по теме занятия. В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное корректирующее общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия и усвоения обучающимся содержания материала учебной дисциплины.

### **Критерии оценки уровня освоения программы**

При проведении текущего контроля студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "хорошо" ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе или при выполнении заданий, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему освоить программу. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей (их составляющих) устанавливаются следующее соответствие:

«отлично» - высокий уровень освоения;

«хорошо», «удовлетворительно» - достаточный уровень освоения;

«неудовлетворительно» - низкий (недостаточный) уровень освоения.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине отражается в журнале учебных занятий и выставляется на основании результатов выполнения практикоориентированных заданий.

## **2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)**

### **Формы и методы текущего контроля.**

Для закрепления и усвоения полученных знаний используются следующие формы и методы контроля: устный и письменный опрос, подготовка сообщений, рефератов, тестирование, решение ситуационных задач и т.д. Формы и методы текущего контроля предусматривают как самостоятельную работу, так и работу в группе.

Текущий контроль направлен на индивидуальную коррекцию результатов обучения по дисциплине по следующим видам работ:

Отработка навыков поиска и передачи информации.

Отработка навыков безопасного информационного и социального взаимодействия.

Подготовка документов в разных форматах.

Работа по индивидуальной программе.

Могут быть дополнительно использованы следующие формы:

Реферативное задание является формой самостоятельной работы студентов. Реферат выполняется в соответствии с методическими рекомендациями по его выполнению, оформляется в бумажном варианте в соответствии со стандартом колледжа и по желанию студента может сопровождаться электронной презентацией. Защита реферата проводится в устной форме в рамках теоретических занятий.

Выполнение исследовательского задания, результатом которого выступает разработка электронной презентации, является формой самостоятельной работы студентов. Электронная презентация разрабатывается студентами индивидуально или группой студентов (2-3 чел.) в соответствии с методическими рекомендациями по ее подготовке. Защита презентации проводится в устной форме в рамках теоретических занятий. При подготовке выступления по презентации можно руководствоваться рекомендациями к подготовке устного сообщения.

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала по одному или нескольким темам (разделам) дисциплины в виде ответов на вопросы и обсуждения ситуаций.

Письменный контроль – контроль, предполагающий работу с поставленными вопросами, решением задач, анализом ситуаций по отдельным темам (разделам) курса;

Комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний по одной или нескольким темам.

Защита и презентация домашних заданий – контроль знаний по индивидуальным или групповым домашним заданиям с целью проверки правильности их выполнения, умения обобщать пройденный материал и публично его представлять, прослеживать логическую связь между темами курса.

Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

При проведении текущего контроля успеваемости студентов используются следующие критерии оценок:

1) Критерии оценки выполнения устного опроса, контрольной работы, тестовых заданий, аудиторной самостоятельной работы:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог

90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Все запланированные контрольные, самостоятельные работы и тесты по дисциплине обязательны для выполнения.

## 2) Критерии оценки индивидуального проекта:

оценка «отлично» выставляется за проект, который носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами;

оценка «хорошо» выставляется за грамотно выполненный во всех отношениях проект при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении;

оценка «удовлетворительно» выставляется за проект, который удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностностью, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы;

оценка «неудовлетворительно» выставляется за проект, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

## 3) Критерии оценки электронной презентации:

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий (0-20 баллов)	обоснование выбора темы, знание предмета и свободное владение материалом, грамотное использование научной терминологии, импровизация, речевой этикет
2. Логический критерий (0-20 баллов)	стройное логико-композиционное построение речи, доказательность, аргументированность
3. Речевой критерий (0-20 баллов)	использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и т.д.) средств выразительности; фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и т.д.
4. Психологический критерий (0-20 баллов)	взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и активизации внимания
5. Критерий соблюдения дизайн-эргономических требований к компьютерной презентации (0-20 баллов)	соблюдение требований к первому и последнему слайдам, прослеживание обоснованной последовательности слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, органичное соответствие дизайна презентации ее содержанию, грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации

Количество набранных баллов по критериям оценки презентации	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

В соответствии с принципами технологии групповой работы при оценивании электронной презентации выставляется одна оценка всем участникам микрогруппы. Студенты, не представившие готовую электронную презентацию или представившие работу, которая была оценена на «неудовлетворительно», выполняют работу заново.

**Результаты освоения: знания и умения, элементы компетенции, подлежащие текущему контролю**

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
<b>Должен уметь</b>				
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Разрабатывает и применяет в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного управления конфликтами и стрессами	Тема 10. Управление конфликтами и стрессами	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>Должен знать</b>				
характерные черты современного менеджмента;	Характеризует сущность и характерные черты современного менеджмента	Тема 1. Основные понятия и характерные черты современного менеджмента. Эволюция теории управления Тема 1.Эволюция теории управления	тестирование	1
цикл менеджмента;	называет и определяет цикл менеджмента	Тема 3 Цикл менеджмента	тестирование	1
процесс принятия и реализации управленческих решений;	Анализирует ситуацию управленческих решений и применяет и реализует методы процесса принятия управленческих решений	Тема 2. Организация как система управления Тема 5. Организация. Типы структур организации	Тестирование, Выполнение практических работ	1,2
информационное обеспечение менеджмента;	Учитывает особенности информационного обеспечения менеджмента в области профессиональной деятельности	Тема 12. Коммуникативность и управленческое общение. Тема 13. Деловое общение	Тестирование, Выполнение практических работ	1,2
<b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Студент проявляет инициативу в аудиторной и самостоятельной работе, во время изучения дисциплины.	Тема 4 Планирование в системе менеджмента	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
<b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Определяет методы и способы выполнения практических задач. Решает практические задачи в области профессиональной деятельности. Определяет организационно-правовые формы организаций. Находит и использует необходимую экономическую информацию	Тема 2. Организация как система управления Тема 5. Организация. Типы структур организации Тема 7. Контроль в организации Тема 4 Планирование в системе менеджмента	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ОК 3.</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Выявляет текущую рабочую ситуацию. Дает оценку сложившейся финансовой ситуации и корректирует деятельность. Формулирует ключевые факторы успеха	Тема 7. Контроль в организации Тема 9. Процесс принятия решения	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ОК 4.</b> Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Находит и использует разнообразные источники информации. Определяет типы и формы необходимой информации. Анализирует полученную информацию.			1,2,3
<b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знает основные нормативные и законодательные акты РФ регламентирующие охрану и защиту авторских прав			1,2,3
<b>ОК 6.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Определяет поставленные задачи и распределяет объем работы среди участников выполняет в команде. Находит главные направления деятельности организации и способствует имиджу с коллегами, руководством. Эффективно общается с клиентами.	Тема 9. Процесс принятия решения Тема 10. Управление конфликтами и стрессами Тема 11. Руководство: власть и партнерство Тема 12. Процесс принятия решения Тема 12. Коммуникативность и управленческое общение.	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
<b>ОК 7.</b> Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Применять полученные профессиональные знания при работе в команде.	Тема 7. Контроль в организации Тема 9. Процесс принятия решения Тема 10. Управление конфликтами и стрессами Тема 11. Руководство: власть и партнерство	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ОК 8.</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Организует работу по обеспечению мультимедийного оборудования и аппаратное обеспечение	Тема 4 Планирование в системе менеджмента Тема 9. Процесс принятия решения	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ОК 9.</b> Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Студент проявляет инициативу в аудиторной и самостоятельной работе, во время изучения дисциплины.	Тема 7. Контроль в организации	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ПК1.1.</b> Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.	Ведет подготовку и координации приемной руководителя и посетителей..	Тема 13. Деловое общение	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ПК 1.2.</b> Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций	Вносить коррективы в различные мероприятия планирования коммуникаций и общения.	Тема 4. Планирование в системе менеджмента Тема 7. Контроль в организации Тема 9. Процесс принятия решения Тема 13. Деловое общение	Тестирование, Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ПК 1.4.</b> Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	Организует работу рабочего места секретаря и руководителя.	Тема 8. Система методов управления	Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
<b>ПК 1.5.</b> Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные	Студент проявляет инициативу в аудиторной и самостоятельной работе, во время изучения дисциплины.	Тема 7. Контроль в организации Тема 8. Система методов управления	Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3



Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
документы, контролировать сроки их исполнения.				
ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	<p>Определяет методы и способы выполнения практических задач.</p> <p>Решает практические задачи в области профессиональной деятельности.</p> <p>Определяет организационно-правовые формы организаций.</p> <p>Находит и использует необходимую экономическую информацию</p>	Тема 8. Система методов управления	Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ПК 1.7. Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу	<p>Выявляет текущую рабочую ситуацию.</p> <p>Дает оценку сложившейся финансовой ситуации и корректирует деятельность.</p> <p>Формулирует ключевые факторы успеха</p>	Тема 8. Система методов управления Тема 12. Коммуникативность и управленческое общение	Устный контроль Выполнение практических работ	1,2,3
ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	<p>Находит и использует разнообразные источники информации.</p> <p>Определяет типы и формы необходимой информации.</p> <p>Анализирует полученную информацию</p>	Тема 12. Коммуникативность и управленческое общение Тема 13. Деловое общение	Устный контроль Выполнение практических работ	12,13
ПК 2.4. Обеспечивать прием и рациональное размещение документов в архиве (в том числе документов по личному составу).	Знает основные нормативные и законодательные акты РФ регламентирующие охрану и защиту авторских прав	Тема 12. Коммуникативность и управленческое общение	Устный контроль Выполнение практических работ	1,2
ПК 2.5. Обеспечивать учет и сохранность документов в архиве.	<p>Определяет поставленные задачи и распределяет объем работы среди участников выполняет в команде.</p> <p>Находит главные направления деятельности организации и способствует имиджу с коллегами, руководством.</p> <p>Эффективно общается с клиентами.</p>	Тема 12. Коммуникативность и управленческое общение	Устный контроль Выполнение практических работ	1,2

## **Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля**

### **Оценочное средство № 1**

#### **Перечень вопросов, понятий, определений для устного опроса и собеседования**

1. Понятие менеджмента. Виды, цели, функции менеджмента.
2. Национальные особенности менеджмента.
3. Факторы внутренней среды организации, их характеристика.
4. Внешняя среда организации. Характеристика факторов фонового и делового окружения.
5. Понятие и типы управленческих решений, требования предъявляемые к ним. Этапы принятия решений.
6. Основные методы принятия решений: эвристические, коллективные, количественные. Их особенности, преимущества и недостатки.
7. Понятие и сущность функции планирования. Типы планирования и его принципы. Основные стадии планирования. Определение миссии и целей организации.
8. Понятие и сущность функции мотивации. Критерии мотивации: потребности, стимулы, вознаграждение.
9. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А.Маслоу, теория потребностей Мак-Клелланда, двухфакторная теория Ф. Герцберга. Особенности применения содержательных теорий мотивации в менеджменте.
10. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В.Врума, теория справедливости Адамса, двухфакторная модель Портера-Лоулера. Особенности применения процессуальных теорий мотивации в менеджменте.
11. Понятие и сущность функции организации. Формальные и неформальные организации. Распределение труда в системе управления.
12. Классификация труда в организации. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в организации.
13. Понятие и сущность функции контроля. Сущность и назначение контроля. Виды и этапы контроля.
14. Система методов управления, ее сущность и значение для предприятия.
15. Организационно-административные (распорядительные) методы управления. Их характеристика, особенности применения, преимущества и недостатки.
16. Экономические методы управления. Их характеристика, особенности применения, преимущества и недостатки.
17. Социально-психологические методы управления. Их характеристика, особенности применения, преимущества и недостатки.
18. Понятие и характеристика стилей руководства: авторитарный, демократический, либеральный.
19. Деловое общение, его характеристика. Условия эффективного делового общения. Деловой этикет.
20. Назначение и функции управленческого общения. Законы управленческого общения.
21. Конфликты в организации: понятие, природа, последствия. Функции конфликтов. Виды и причины возникновения конфликтов. Методы управления конфликтами в коллективе.
22. Стресс: понятие, природа и причины возникновения. Взаимосвязь конфликта и стресса. Виды стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций. Методы снятия стресса.
23. Менеджер: понятие, роль и место в системе управления. Требования, предъявляемые к лично-деловым качествам менеджера.
24. Самоменеджмент: понятие, направления совершенствования организации труда. Планирование и организация работы менеджера.

**Оценочное средство №2**  
**Темы индивидуальных проектов, сообщений, докладов**

1. История развития менеджмента как науки
2. Концепции и функции менеджмента
3. Характеристика и виды организационных структур управления
4. Влияние внешней среды на деятельность организации
5. Особенности ведения деловых переговоров
6. Власть и лидерство: сущность и значение
7. Виды конфликтов в организации и пути выхода из них
8. Управление персоналом на предприятии
9. Мотивация персонала: виды и значение для деятельности фирмы
10. Коммуникация и коммуникационные процессы в организации
11. Принятие управленческих решений
12. Характеристика деловой этики.
13. Жизненный цикл организации.
14. Сущность и значение самоменеджмента.
15. Зарубежный опыт управления организацией.
16. Стратегическое планирование и его значение.
17. Внедрение изменений на предприятии: барьеры и мероприятия, направленные на адаптацию персонала к нововведениям.
18. Харизматичность: сущность, значение и способы развития харизмы.
19. Мероприятия, способствующие повышению конкурентоспособности фирмы.
20. Применение конкурентных стратегий.
21. Влияние информационных технологий на успех деятельности фирмы.
22. Основные методы определения эффективности управления.
23. Миссия и цели организации.
24. Основные модели принятия решений.
25. Современная модель управления организацией.
26. Реинжиниринг: характеристика и значение.
27. Характеристика тайм-менеджмента.
28. Управление издержками на предприятии.
29. Виды рисков в менеджменте.
30. Отличительные черты систем управления зарубежных стран.

**Оценочное средство №3**  
**Ситуационные задания для выполнения письменных работ, эссе**

1. Решение ситуационных задач планирования деятельности менеджера.
2. Составление схем организационных структур управления
3. Упражнения по выбору вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях
4. Анализ распределения полномочий и ответственности на примере конкретной организации
5. Решение производственных ситуационных задач по мотивации персонала к трудовой деятельности
6. Решение ситуационных задач выбора метода управленческого воздействия с учетом конкретных ситуаций
7. Разработка программы самообразования и саморазвития
8. Решение ситуационных задач определения стилей управления
9. Составление плана проведения совещания, переговоров, бесед

### 3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации)

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет завершает изучение учебной дисциплины – это форма промежуточного контроля, целью которой является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студента к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических.

При проведении аттестации студентов используются следующие оценки: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Перечень теоретических вопросов для подготовки к дифференцированному зачету выдается студентам не позднее, чем за три месяца до его проведения.

#### Условия проведения дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет проводится в учебной аудитории в письменной форме по вариантам заданий промежуточной аттестации или в устной форме в виде собеседования, или же в комбинированной форме. При выполнении письменной работы на неё студентам дается 45 минут. По истечении времени студенты сдают работы на проверку преподавателю.

#### Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Средство оценки
<b>Уметь:</b> – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Выбирает наиболее эффективные механизмы восприятия в представленной ситуации общения, выявляет ошибки взаимодействия, учитывая занимаемые психологические позиции; Подбирает приемы создания благоприятного психологического климата в коллективе, подбирает приемы активного слушания с учетом заданной ситуации общения. Предлагает наиболее эффективный стиль поведения в конфликтной ситуации, учитывая индивидуально-психологические особенности участников, исключает правила поведения, не соответствующие этическим нормам служебной субординации, находит ошибки, указывающие на нарушение служебного речевого этикета; Использует эффективные приемы общения с учетом возрастных особенностей собеседника разрабатывает и применяет эффективные решения для управления конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Вопросы для собеседования/ зачетная работа
<b>Знать:</b> – характерные черты современного менеджмента; – цикл менеджмента;  – процесс принятия и реализации управленческих решений; – информационное обеспечение менеджмента	- формулирует сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития, - называет и определяет факторы внешней и внутренней среды организации, формулирует функции менеджмента в рыночной экономике - определяет критерии и показатели процесса принятия и реализации управленческих решений,  - характеризует сущность и основные виды коммуникаций	Вопросы для собеседования/за четная работа

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрирует интерес к будущей профессии. Формулирует свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности. Выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков. Осуществляет индивидуальную образовательную траекторию с учетом общих требований и норм	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Осознанно выбирает способы деятельности, средства, адекватные ее целям и задачам. Осуществляет контроль, оценку и коррекцию деятельности по процессу и результатам. Выбирает и применяет методы и способы составления и проведения работ в сфере социальной защиты населения. Дает оценку эффективности и качества выполнения работ.	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Применяет различные варианты решения проблемной ситуации (ситуационной задачи). При решении практических и ситуационных задачи на основе нормативных актов выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, делает их оценку и применяет наиболее эффективные и результативные	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Разрабатывает план эффективного поиска необходимой информации; использует различные необходимые информационные источники, включая электронные; использует информацию (письменную, с интернета, аудио - видеозапись, справочную и техническую литературу и другие; отбирает нужную информацию и выступает устно и письменно о результатах своей деятельности	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; работает с различными прикладными программами (в том с электронными учебниками); обобщает и демонстрирует способность критически относиться к распространяемой СМИ информации, рекламы	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над проектом	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Организует работу коллектива (группы), распределяет обязанности, составляет план работы, оформляет результаты работы, берет ответственность за полученные результаты.	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Быстро адаптируется к смене технологий в образовательной деятельности.	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.	Перечисляет нормативно-правовые акты и знает содержание правовых норм, регулирующих отношения в сфере осуществления профессиональной деятельности. Оформляет необходимые документы с учетом требований законодательства.	Вопросы для собеседования/зачетная работа

	<p>Организует приём посетителей.</p> <p>Ведёт учёт и регистрацию посетителей.</p> <p>Докладывает руководителю о посетителях</p> <p>Контролирует выполнение принимаемых в ходе приёма решений.</p> <p>Следит за очередностью приёма и регламентом беседы.</p> <p>Отмечает командировочные удостоверения командированным работникам</p>	
ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	<p>Составляет план проведения совещаний, собраний и др.</p> <p>Готовит необходимые материалы и помещение для проведения деловых переговоров.</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	<p>Перечисляет нормативно-правовые акты и знает содержание правовых норм, регулирующих вопросы: установления прав и обязанностей работника и работодателя; рабочего времени и времени отдыха; трудовой дисциплины.</p> <p>Раскрывает роль и значение должностных инструкций и трудового договора для установления прав и обязанностей работника. Оформляет необходимые правовые документы с учетом требований законодательства.</p> <p>Учитывает требования, предъявляемые к организации рабочего места.</p> <p>Разрабатывает варианты планировки приёмной.</p> <p>Обеспечивает максимально комфортные условия для эффективной работы.</p> <p>Оснащает рабочее место секретаря и руководителя необходимыми средствами труда.</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.	<p>Составляет организационные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей.</p> <p>Составляет распорядительные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей.</p> <p>Составляет информационно-справочные документы по заданным реквизитам на любых видах носителей</p> <p>Выявляет ошибки в оформленных документах и исправляет их в соответствующих правилах</p> <p>Регистрирует организационно-распорядительные документы в журналах регистрации, в регистрационно-контрольных карточках</p> <p>Осуществляет контроль за сроками исполнения документов, проставляет на документах «Отметку о контроле»</p> <p>Оформляет организационно-распорядительные документы с учетом требований законодательства с применением современных информационных технологий.</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 1.6. Обращивать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	<p>Проверяет правильность доставки полученных документов, проставляет «Отметку о поступлении документа в организацию».</p> <p>Распределяет полученные документы на регистрируемые и нерегистрируемые.</p> <p>Передаёт документы на рассмотрение руководителю организации.</p> <p>Передаёт документы исполнителям в соответствии с резолюцией руководителя.</p> <p>Осуществляет проверку правильности оформления отправляемых документов.</p> <p>Составляет номенклатуру дел организации по установленной форме.</p> <p>Формирует документы в дела в соответствии с определенными правилами.</p> <p>Систематизирует документы внутри дела в соответствии с определенными принципами.</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа

	Обрабатывает, входящие и исходящие документы, систематизирует их, составляет номенклатуру дел и формирует документы в дела с учетом требований законодательства с применением современных информационных технологий.	
ПК 1.7. Самостоятельно работать с документами, содержащими конфиденциальную информацию, в том числе с документами по личному составу.	<p>Применяет правовые знания в области регулирования и защиты информации в практической деятельности, в т.ч. при работе с документами.</p> <p>Определяет виды и меры юридической ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей при работе с документами ограниченного доступа.</p> <p>Использует принципы работы секретаря с конфиденциальными документами.</p> <p>Знакомится с особенностями документирования конфиденциальных сведений.</p> <p>Разрабатывает план мероприятий по обеспечению защиты конфиденциальной информации и персональных данных.</p> <p>Проводит проверки наличия документов, дел и носителей информации</p> <p>Составляет акты по результатам проверок наличия и уничтожения документов, содержащих конфиденциальную информацию</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	<p>Применяет правовые знания при исполнении функциональных обязанностей, перечисляет основные принципы и требования, установленные законодательством к служебному поведению государственных и муниципальных служащих, работников при работе с обращениями физических лиц, юридических лиц, государственных и муниципальных органов.</p> <p>Применяет правила ведения телефонных переговоров при входящих и исходящих контактах.</p> <p>Составляет, передаёт и получает телефонограммы.</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 2.4. Обеспечивать прием и рациональное размещение документов в архиве (в том числе документов по личному составу).	<p>Знает принципы рационального размещения документов в архиве</p> <p>Умеет организовать работу по приему и размещению документов в архив</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа
ПК 2.5. Обеспечивать учет и сохранность документов в архиве	<p>Знает состав, содержание учетных документов в архиве и требования к их заполнению</p> <p>Знает обеспечение сохранности документов в архиве</p>	Вопросы для собеседования/зачетная работа

## ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Вопросы для собеседования

Ответы на 1-2 вопроса по выбору преподавателя из перечисленной ниже тематики. Вопросы задаются в доступной форме.

### Темы для собеседования

1. Менеджмент организации: системное представление - что значит управлять организацией на современном этапе.
2. Внешняя среда организации.
3. Внутренняя среда организации.
4. Методы управления и их применение и совершенствование в России и за рубежом.
5. Функции управления и их развитие на примере компании.
6. Система планов организации. Особенности тактического и текущего планирования.
7. Мотивация и её роль в повышении социальной и творческой активности персонала организации, на примере компании.
8. Организация, контроль в организации, на примере компании.
9. Принятие управленческих решений и организация их выполнения.

10. Взаимоотношения руководителя и коллектива в организации (структурном подразделении), на примере компании.
11. Управление человеческими ресурсами в организации.
12. Формирование команд в организации.
13. Организация управленческого труда.
14. Методы управления конфликтами.
15. Корпоративная культура в организации.
16. Системы поддержки принятия решений, на примере компании.
17. Концепции современного менеджмента за рубежом.
18. Социальный и психологический портрет современного менеджера.
19. Этика менеджмента и социальная ответственность организации.
20. Кодекс корпоративной этики современных компаний.
21. Управление персоналом на основе зарубежного опыта.
22. Глобализация мировой экономики и её влияние на менеджмент.
23. Интеграционные процессы в менеджменте.

**Зачетные работы (одна на выбор обучающегося):**

- Решение производственных ситуаций с использованием методов управления;
- Определение порядка, содержания и организация труда руководителя предприятия

**Зачетная работа № 1**

**Текст задания:**

Решить производственные ситуации с использованием методов управления.

**Решение ситуаций по использованию методов управления**

**Ситуация 1**

Анализ положения дел на предприятии выявил тенденцию к снижению результатов деятельности:

- какой метод предусматривает выполнение планирования основных показателей деятельности?

- какие методы управления можно использовать для повышения производительности труда?

- какие методы следует использовать для того, чтобы организовать высокоэффективный технологический процесс?

- какие методы управления используют для повышения инициативы и творчества работников трудового коллектива

**Ситуация 2**

Вас назначили на должность управляющего:

- с чего Вы начнете свою работу?

- какими методами Вы будете руководствоваться прежде всего?

- какие методы следует использовать при управлении трудовым коллективом?

**Ситуация 3**

При распределении денежной премии некоторые члены коллектива посчитали, что их незаслуженно «обошли», что явилось поводом их жалоб руководителю. Как бы Вы отреагировали на эти жалобы на его месте? Какие социально-психологические методы Вы будете использовать в данной ситуации?

**Ситуация 4**

По результатам внутрифирменного обследования Вы приняли решение о создании маркетинговой службы. Какие методы нужно использовать:

1) при найме на работу;

2) учете и контроле количества и качества труда для создания благоприятного климата в трудовом коллектив



### **Ситуация 5**

Директор магазина совершал обход секций магазина. Он был доволен порядком и хорошей организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех продавцов, которые увлеченно о чем-то беседовали и не торопились на свои рабочие места. Заметив руководителя, они спокойно продолжили беседу. Какие социально-психологические методы воздействия Вы будете использовать и как поступите с этими работниками?

### **Ситуация 6**

Из-за нетактичного поведения с подчиненными заместителя главного бухгалтера, с которым у главного бухгалтера сложились хорошие отношения, три высококвалифицированных работника бухгалтерии подали заявление об увольнении. Их уход отрицательно скажется на эффективности бухгалтерской работы в предприятии. Какое решение должен принять главный бухгалтер.

## **Зачетная работа № 2**

### **Текст задания:**

Определить порядок, содержание и организацию труда руководителя предприятия.

Решить ситуации:

### **Ситуация 1.**

Признано, что в идеале менеджер должен обладать следующими качествами:

- глубокими знаниями всего того, связано с функционированием и развитием рыночной экономики;
- склонностью и способностью искать и использовать резервы человеческого фактора в предпринимательстве;
- умением эффективно использовать лучшие достижения НТП;
- приоритетностью общественных интересов, т.е. готовностью на определенном этапе отказаться от личных выгод ради достижения общественно-значимых целей;
- склонностью и желанием руководствоваться принципами социальной справедливости;
- умением брать на себя ответственность;
- способностью критиковать с пользой для дела и воспринимать критические замечания;
- постоянным проявлением инициативы и предприимчивости;
- деловитостью (умением не делать бесполезных дел);
- стремлением преодолевать препятствия, проявлять волю и гибкость;
- логическим мышлением;
- способностью в интересах дела использовать предложения, противоположные собственной инициативы.

Оцените весь комплекс этих качеств и ответьте на следующие вопросы:

1. Достаточно ли полон, на Ваш взгляд, приведенный перечень? Нужно ли в него что-нибудь добавить?
2. Нет ли в этом наборе, по Вашему мнению, чего-либо лишнего?
3. Какие дополнительные качества необходимы менеджеру в современном российском бизнесе?

**Ситуация 2.** Можно по-разному действовать с целью рационального использования своего времени, например:

- анализировать, как тратится время;
- определять, какие задачи являются приоритетными;
- формулировать свои долгосрочные цели;
- ввести в практику планирование своего времени;
- стремиться к снижению потерь времени.

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Какие еще действия вы можете предложить для более рационального использования рабочего времени?
2. Необходимо постоянно рационализировать использование только своего рабочего времени или всего времени, включая личное?
3. Какие действия вы хотели бы предпринять, чтобы максимально эффективно использовать отведенное вам время?

**Ситуация 3.** Часто после рабочего дня менеджер констатирует: «Я целый день напряженно работал, однако из того, что я намечал сделать, осталось невыполненным!» Обычно при этом ссылаются на следующие основные принципы:

- плохо подготовленные совещания, собрания;
- телефон;
- отсутствие делегирования ответственности;
- отсутствие выбора приоритетов;
- тактика отсрочек;
- неумение говорить «нет»;
- неумение доводить дело до конца;
- помехи со стороны других;
- слишком большой объем чтения.

**Приведите ответы на следующие вопросы:**

1. Какие еще принципы, по вашему мнению, мешают менеджеру выполнять все намеченное?
2. Что необходимо сделать, чтобы менеджер ежедневно мог реализовывать свои планы без перенапряжения?

Составить ежедневный план руководителя

**Критерии оценки**

Показатели	Оценка			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Полнота ответа, выполнения задания	Выполнено в полном объеме	Выполнено частично, более 1/2 объема	Выполнено частично, не менее 1/3	Не выполнено или выполнено менее 1/3 объема
Наличие ошибок и нарушений при выполнении задания, ответе на вопрос	Нарушения и ошибки незначительные	Нарушения и ошибки незначительные	Нарушения и ошибки грубые, существенные	Нарушения и ошибки грубые, существенные
Самостоятельность в исправлении ошибок	Ошибки исправлены без помощи преподавателя	Ошибки исправлены с помощью преподавателя	Ошибки исправлены с помощью преподавателя	Ошибки не исправлены, даже с помощью преподавателя
Активность	Активное участие в решении всех практических задач и(или) в работе группы	Активное участие в решении не менее половины практических задач и(или) в работе группы	Формальное участие в решении практических задач и(или) в работе группы	Пассивное присутствие, не участие в выполнении заданий и(или) в работе группы

**Система оценивания**

Элементы оценивания	Содержание	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Освоение теоретического материала	Ответ на 1-2 вопроса	выполнено	не выполнено	выполнено	не выполнено
Освоение	Выполнение 1-2	выполнено	выполнено	не выполнено	не выполнено

практических умений	практических заданий				
---------------------	----------------------	--	--	--	--

#### **4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

мероприятия по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем);

обеспечение наличия звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

дублирование необходимой звуковой информации, обучающего материала текстовыми и графическими изображениями, знаками или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера;

предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме.

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости).

##### **Правила этикета при общении с обучающимися, имеющими нарушения слуха**

При разговоре с человеком, у которого плохой слух, следует смотреть прямо на него, не затемняя лицо и не загораживая его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Какой предпочесть способ – можно спросить у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае следует говорить более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо позвать его по имени. Если ответа нет, допускается слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Общие правила общения:

- следует говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не следует;

- при необходимости повторить фразу следует перефразировать свое предложение и использовать жесты;

- нормой является спросить, понял ли вас собеседник; необходимо убедиться, что собеседник понял информацию в полном объеме;

- если сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, лучше написать ее;

- если существуют трудности при устном общении, необходимо уточнить удобство способа общения – переписки;

- избегайте общения в больших или многолюдных помещениях, так как трудно общаться с людьми, которые плохо слышат в шумных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут послужить барьерами;

- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если общение осуществляется через переводчика, необходимо учитывать, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Об этом следует уточнить при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил и помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

- необходимо смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

- необходимо использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.