Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Сергиево-Посадский колледж»
(ГБПОУ МО «СПК»)

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МЕНЕДЖМЕНТ

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности

38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины Менеджмент

В результате оценки осуществляется проверка следующих объектов:

Таблица 1

Объекты оценивания	**Показатели**	**Критерии**	**Тип задания; № задания**	**Форма промежуточной аттестации (в соответствии с учебным планом)**
Знать:				
З1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития	Раскрытие сущности и характерных черт современного менеджмента, истории его развития	Точно и полно раскрыты сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З2. Факторы внешней и внутренней среды организации	Выделение факторов внешней и внутренней среды организации	Точно и полно выделены факторы внешней и внутренней среды организации	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З3. Основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования	Раскрытие основных видов организационных структур, принципов и правил их проектирования	Точно и полно раскрыты основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З4. Процесс принятия и реализации управленческих решений; виды управленческих решений и методы их принятия	Раскрытие процесса принятия и реализации управленческих решений; видов управленческих решений и методов их принятия	Точно и полно раскрыт процесс принятия и реализации управленческих решений; виды управленческих решений и методы их принятия	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З5. Функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта	Выделение функций менеджмента в рыночной экономике: организация, планирование, мотивация и контроль деятельности экономического субъекта	Точно и полно выделены функции менеджмента в рыночной экономике: организация, планирование, мотивация и контроль деятельности экономического субъекта	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З6. Систему методов управления	Раскрытие системы методов управления	Точно и полно раскрыта система методов управления	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З7. Стили управления	Выделение стилей управления	Точно и полно выделены стили управления	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
З8 Сущность и основные виды коммуникаций	Раскрытие сущности и основных видов коммуникаций	Точно и полно раскрыты сущность и основные виды коммуникаций	Тестовое задание	Дифференцированный зачет

З9. Особенности организации управления в банковских учреждениях	Выделение особенностей организации управления в банковских учреждениях	Точно и полно выделены особенности организации управления в банковских учреждениях	Тестовое задание	Дифференцированный зачет
Уметь:				
У1. Оперировать основными понятиями и категориями менеджмента	Применение основных понятий и категорий менеджмента	Точно применяет основные понятия и оперирует категориями менеджмента	Ситуационная задача	Дифференцированный зачет
У2. Планировать и организовывать работу подразделения	Самостоятельное планирование и организация работы подразделения	Самостоятельно и точно планирует и организует работу подразделения	Ситуационная задача	Дифференцированный зачет
У3. Проектировать организационные структуры управления	Построение организационных структур управления	Точно и правильно проектирует организационные структуры управления	Ситуационная задача	Дифференцированный зачет
У4. Применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения	Применение в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения	Точно и правильно применяет в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения	Ситуационная задача	Дифференцированный зачет
У5. Принимать эффективные решения, используя систему методов управления	Применение в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения	Точно и правильно применяет в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения	Ситуационная задача	Дифференцированный зачет

1.2. Организация контроля и оценивания

Форма промежуточной аттестации (см. рекомендации по заполнению к столбцу 5 табл. 1)	**Организация контроля и оценивания**
Дифференцированный зачет	Выполнение практического задания «на рабочем месте»;

1.3. Материально-техническое обеспечение контрольно-оценочных мероприятий

Контрольно-оценочные мероприятия проводятся в учебном кабинете;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стол учительский – 1, стол ученический - 15; стол ПК – 6 шт.

2. Комплект оценочных средств

2.1. Комплект материалов для контроля и оценки освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине

В состав комплекта входит: задания для выполнения тестового задания и решение ситуационных задач

2. Комплект оценочных средств

2.1. Комплект материалов для оценки сформированности общих компетенций, освоения умений и усвоения знаний по дисциплине Менеджмент

Вариант 1

Задание № УЗ1:		
Проверяемые умения и знания	**Показатели оценки**	**Критерии оценки**
З1-З9;У1-У5	*Количество правильно решенных заданий*	*Отлично- 90-100%* *Хорошо- 80-89%* *Удовлетворительно-70-79%* *Неудовлетворительно-менее70%*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
2. Необходимо решить 10 тестовых заданий и 2 ситуационной задачи.

Задание 1.

Ответьте на вопросы тестового задания

1. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?

(A) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
(B) сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения
(C) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
(D) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы

2. Основные функции управления

(A) планирование, контроль
(B) планирование, организация, мотивация, контроль
(C) организация, мотивация
(D) организация, мотивация, контроль

3. Целью планирования деятельности организации является

(A) обоснование затрат
(B) обоснование сроков
(C) определение целей, сил и средств
(D) обоснование численности работников

4. К какому типу построения управления относится следующая ситуация: «Строительство трубопровода включает в себя ряд технологических операций: подготовительные работы, земляные работы (устройство траншей), сварочные работы (сварка труб в нитку), изоляция и укладка трубопровода в траншею и др.? Руководство производством каждого вида работ возложено на начальника специального строительного управления. Информация о каждом процессе поступает управляющему строительным трестом, а от него начальнику управления»?

(A) матричная система управления
(B) функциональная система управления
(C) линейная система управления
(D) ни одна система не подходит

5. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления. 2. Руководители самостоятельных органов. 3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:

(A) 1, 2
(B) 2
(C) 1, 2, 3
(D) 1

6. В чем основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля?

(A) в объеме
(B) во времени осуществления
(C) в методах
(D) в объеме и методах

7. Внешняя среда прямого воздействия на организацию – это:
(A) акционеры, конкуренты, поставщики
(B) потребители, торговые предприятия, местные органы
(C) все перечисленное
(D) правительственные органы, местные органы
8. Процесс делегирования полномочий включает в себя передачу полномочий от старшего руководителя нижестоящим руководителям на выполнение специальных заданий. Какая ситуация свойственна этому процессу?
(A) передаются полномочия и ответственность нижестоящему руководителю
(B) передается ответственность нижестоящему руководителю
(C) передаются полномочия нижестоящему руководителю, а всю ответственность продолжает нести старший руководитель
(D) назначается новый, равный по рангу руководитель и ему передается вся ответственность
9. Организация - это
(A) группа людей, объединенная общей целью
(B) группа людей, владеющая средствами производства
(C) группа людей, деятельность которых координируется
(D) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели
10. Ступени мотивации по Маслоу - это
(A) потребность развития и признания
(B) потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности
(C) социальная потребность и потребность в защищенности
(D) основные потребности

Задание №2.
Решите ситуационные задачи

Задача 1.

Проанализируйте действие факторов внешней среды на банк: определите конкретный набор факторов, оцените степень сложности, динамичности и неопределенности внешней среды по этим факторам. Заполните таблицу 1.

Таблица 1. **Факторы внешней среды**

Факторы внешней среды	Степень (от 1 до 10)		
	сложность	подвижность	неопределенность

Задача 2.

Вы начальник кредитного отдела, который два месяца назад пополнился новым сотрудником, имеющим большой опыт работы с клиентами по специализации отдела. Однако вы обратили внимание, что в сложных ситуациях он теряется и, ошибаясь, может принять неправильное решение. Ваши действия?

Вариант 2

Задание № УЗ1:		
Проверяемые умения и знания	**Показатели оценки**	**Критерии оценки**
З1-З9;У1-У5	*Количество правильно решенных заданий*	*Отлично- 90-100%* *Хорошо- 80-89%* *Удовлетворительно-70-79%* *Неудовлетворительно-менее70%*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
2. Необходимо решить 10 тестовых заданий и 2 ситуационной задачи.

Задание 1.

Ответьте на вопросы тестового задания

1. Система контроля в организации обычно состоит из

(A) предварительного, текущего и заключительного

(B) текущего и заключительного

(C) предварительного и заключительного

(D) только из текущего контроля

2. Какому типу отношений соответствует взаимоотношения мастера и начальника цеха?

(A) функциональные отношения

(B) материальные отношения

(C) линейные отношения

(D) отношения управленческого аппарата

3. Ступени мотивации по Маслоу - это

(A) потребность развития и признания

(B) потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности

(C) социальная потребность и потребность в защищенности

(D) основные потребности

4. Чаще прибегают к ротации в

(A) США

(B) России

(C) Англии**(D)** Японии

5. Тактика - это

(A) долгосрочная стратегия

(B) краткосрочная стратегия

(C) среднесрочный план, результаты проявляются через 3-4 года

(D) среднесрочный план, результаты проявляются через 1-2 года

6. Основными компонентами модели коммуникации являются:

(A) объект, субъект, взаимодействие

(B) источник, сообщение, канал, получатель

(C) объект, субъект, влияние, обратная связь

(D) внешняя среда, внутренняя среда, взаимодействие

7. Отличительной чертой формальной организации является

(A) отсутствие единства в действиях ее членов

(B) жесткое давление на ее членов

(C) наличие должностных инструкций и предписаний

(D) сознательная координация действий двух или более лиц

8. Для каких целей в процессе принятия решений используется «мозговая атака»?
(A) интенсификация мыслительного процесса
(B) анализ нестандартных решений
(C) выявление альтернатив
(D) вовлечение всех участников в процесс принятия решений

9. Какой вид власти будет наиболее приемлем в исследовательской группе из высококвалифицированных специалистов?
(A) традиции
(B) харизмы
(C) через страх
(D) эксперта

10. При формировании структур управления необходимо принимать во внимание следующее
(A) сколько может потребоваться уровней управления, насколько формальным должно быть взаимодействие
(B) степень централизации, все ли вопросы должно решать высшее руководство
(C) сложность организационной структуры
(D) количество уровней управления. Степень формальности их взаимодействия. Степень централизма. Сложность организационной структуры

Задание №2.
Решите ситуационные задачи

Задача 1.

Проанализируйте миссию банка Коммерческий банк *«МАСТ-Банк»* - *«Активно способствовать развитию экономики и банковской системы страны, руководствуясь принципами профессиональной этики и социальной ответственности, предоставлять клиентам полный комплекс современных банковских продуктов и услуг на уровне мировых стандартов»* по следующим параметрам: указание на продукцию, указание на потребителя, ориентация на рынок, ориентация на ценности, указание на конкурентные преимущества.

Задача 2.

Ваш дядя устроил вас в свой банк начальником кредитного от дела. До того как занять эту должность, вы работали в другом банке в отделе гарантийных операций и лишь три месяца как стали заниматься кредитными операциями. В новом для вас отделе сложился дружный коллектив со своим неформальным лидером, который считает, что занятая вами должность была предназначена для него, вам же еще не помешало бы получиться. Этот человек формирует о вас негативное мнение у других сотрудников, акцентируя внимание на ваших ошибках и промахах, и постоянно вас критикует. Ваши действия?

Вариант 3

Задание № УЗ1:		
Проверяемые умения и знания	**Показатели оценки**	**Критерии оценки**
З1-З9;У1-У5	*Количество правильно решенных заданий*	*Отлично- 90-100%* *Хорошо- 80-89%* *Удовлетворительно-70-79%* *Неудовлетворительно-менее70%*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 45 мин./час.
2. Необходимо решить 10 тестовых заданий и 2 ситуационной задачи.

Задание 1.

Ответьте на вопросы тестового задания

1. Менеджмент – это наука, изучающая

(A) рыночные отношения
(B) управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами
(C) способы финансирования системы здравоохранения
(D) структуру рынка

2. Организационная структура – это

(A) искусство управлять интеллектуальными, финансовыми, сырьевым, материальными ресурсами
(B) вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение потребностей посредством обмена
(C) система управления, определяющая состав, взаимодействие и подчиненность ее элементов
(D) метод имитации выработки управленческих решений по заданным правилам в различных производственных ситуациях

3. Одной из основных функций менеджмента является

(A) наблюдение за ходом производства
(B) методическое обеспечение принятия решений
(C) планирование
(D) издание приказов и распоряжений

4. Какая из перечисленных теорий мотивации не относится к содержательным теориям:

(A) теория Абрахама Маслоу
(B) модель Портера Лоулера
(C) теория Фредерика Герцберга
(D) теория Макклеланда

5. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации это:

(A) организация
(B) действие
(C) координация
(D) мотивация

6. Внешняя среда прямого воздействия организации в теории менеджмента НЕ включает…

(A) поставщиков ресурсов
(B) государственное законодательство и правительственные акты
(C) специалистов службы сбыта
(D) конкурентов

7. К организационным структурам управления НЕ относятся…
(A) горизонтальные
(B) линейно-функциональные
(C) матричные
(D) дивизиональные
8. Лидерство в теории менеджмента можно определить как…
(A) победу в конфликте
(B) условия функционирования организации
(C) размер заработной платы руководителя
(D) способность оказывать влияние на личность и группы людей
9. Основными компонентами модели коммуникации являются:
(A) объект, субъект, взаимодействие
(B) источник, сообщение, канал, получатель
(C) объект, субъект, влияние, обратная связь
(D) внешняя среда, внутренняя среда, взаимодействие
10.Организация - это
(A) группа людей, объединенная общей целью
(B) группа людей, владеющая средствами производства
(C) группа людей, деятельность которых координируется
(D) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели

Задание №2.
Решите ситуационные задачи

Задача 1.

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

Задача 2.

Вы поручили сотруднику подготовить для постоянного корпоративного клиента информацию об условия предоставления большого кредита. Однако на встречу с руководством корпорации сотрудник опоздал, и встреча была сорвана. Ваши действия?

Вариант 4

Задание № УЗ1:		
Проверяемые умения и знания	**Показатели оценки**	**Критерии оценки**
З1-З9;У1-У5	*Количество правильно решенных заданий*	*Отлично- 90-100%* *Хорошо- 80-89%* *Удовлетворительно-70-79%* *Неудовлетворительно-менее70%*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 45 мин.
2. Необходимо решить 10 тестовых заданий и 2 ситуационной задачи.

Задание 1.

Ответьте на вопросы тестового задания

1. **Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?**
   (A) потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
   (B) сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения
   (C) ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
   (D) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы
2. **Основные функции управления**
   (A) планирование, контроль
   (B) планирование, организация, мотивация, контроль
   (C) организация, мотивация
   (D) организация, мотивация, контроль
3. **Целью планирования деятельности организации является**
   (A) обоснование затрат
   (B) обоснование сроков
   (C) определение целей, сил и средств
   (D) обоснование численности работников
4. **К какому типу построения управления относится следующая ситуация: «Строительство трубопровода включает в себя ряд технологических операций: подготовительные работы, земляные работы (устройство траншей), сварочные работы (сварка труб в нитку), изоляция и укладка трубопровода в траншею и др.? Руководство производством каждого вида работ возложено на начальника специального строительного управления. Информация о каждом процессе поступает управляющему строительным трестом, а от него начальнику управления»?**
   (A) матричная система управления
   (B) функциональная система управления
   (C) линейная система управления
   (D) ни одна система не подходит
5. **Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления. 2. Руководители самостоятельных органов. 3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:**
   (A) 1, 2
   (B) 2
   (C) 1, 2, 3
   (D) 1

6. **Система контроля в организации обычно состоит из**
   (A) предварительного, текущего и заключительного
   (B) текущего и заключительного
   (C) предварительного и заключительного
   (D) только из текущего контроля
7. **2. Какому типу отношений соответствует взаимоотношения мастера и начальника цеха?**
   (A) функциональные отношения
   (B) материальные отношения
   (C) линейные отношения
   (D) отношения управленческого аппарата
8. **Ступени мотивации по Маслоу - это**
   (A) потребность развития и признания
   (B) потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, первичные потребности
   (C) социальная потребность и потребность в защищенности
   (D) первичные потребности
9. **Чаще прибегают к ротации в**
   (A) США
   (B) России
   (C) Англии
   (D) Японии
10. **Тактика - это**
   (A) долгосрочная стратегия
   (B) краткосрочная стратегия
   (C) среднесрочный план, результаты проявляются через 3-4 года
   (D) среднесрочный план, результаты проявляются через 1-2 года

Задание №2.
Решите ситуационные задачи

Задача 1.

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

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

Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

а) Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.
б) Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.
в) Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.
г) В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Задача 2.

Отдел кадров прислал к вам на вакантную должность нового специалиста, имеющего большой опыт работы в кредитных отделах крупных банков. Вы представляете его другим сотрудникам и говорите...

Вариант 5

Задание № УЗ1:		
Проверяемые умения и знания	**Показатели оценки**	**Критерии оценки**
З1-З9;У1-У5	*Количество правильно решенных заданий*	*Отлично- 90-100%* *Хорошо- 80-89%* *Удовлетворительно-70-79%* *Неудовлетворительно-менее70%*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 45 мин./час.
2. Необходимо решить 10 тестовых заданий и 2 ситуационной задачи.

Задание 1.

Ответьте на вопросы тестового задания

1. Менеджмент – это наука, изучающая

(A) рыночные отношения
(B) управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами
(C) способы финансирования системы здравоохранения
(D) структуру рынка

2. К организационным документам не относятся

(A) штаты учреждений
(B) порядок и правила деятельности
(C) уставы учреждений
(D) объявления о начале распродаж

3. Организационная структура – это

(A) искусство управлять интеллектуальными, финансовыми, сырьевым, материальными ресурсами
(B) вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение потребностей посредством обмена
(C) система управления, определяющая состав, взаимодействие и подчиненность ее элементов
(D) метод имитации выработки управленческих решений по заданным правилам в различных производственных ситуациях

4. Одной из основных функций менеджмента является

(A) наблюдение за ходом производства
(B) методическое обеспечение принятия решений
(C) планирование
(D) издание приказов и распоряжений

5. Какая из перечисленных теорий мотивации не относится к содержательным теориям:

(A) теория Абрахама Маслоу
(B) модель Портера Лоулера
(C) теория Фредерика Герцберга
(D) теория Макклеланда

6. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации это:

(A) организация
(B) действие
(C) координация
(D) мотивация

7. Основные функции управления
(A) планирование, контроль
(B) планирование, организация, мотивация, контроль
(C) организация, мотивация
(D) организация, мотивация, контроль
8. Конфликты в организации:

(A) всегда носят положительный характер

(B) могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на организационные процессы
(C) всегда носят отрицательный характер и желательно обходиться без них
(D) все зависит от специфики деятельности организации

9. К организационным структурам управления НЕ относятся…

(A) матричные
(B) линейно-функциональные
(C) горизонтальные
(D) дивизиональные

10. Лидерство в теории менеджмента можно определить как…
(A) победу в конфликте
(B) условия функционирования организации
(C) размер заработной платы руководителя
(D) способность оказывать влияние на личность и группы людей

Задание №2.
Решите ситуационные задачи

Задача 1.

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

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

Действия руководителя:

а) посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек;
б) потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного;
в) вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение;
г) приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя.

Задача 2.

Вашим решением одному из самых надежных клиентов, имеющему пятилетнюю безупречную кредитную историю, был выдан большой кредит. Клиент бесследно исчез. Ваш заместитель, который давно мечтает о должности начальника отдела, высказывает предположение о вашем сговоре с этим человеком, в результате которого банку был нанесен значительный ущерб. Ваши действия?

Вариант 6

Задание № УЗ1:		
Проверяемые умения и знания	**Показатели оценки**	**Критерии оценки**
З1-З9;У1-У5	*Количество правильно решенных заданий*	*Отлично- 90-100%* *Хорошо- 80-89%* *Удовлетворительно-70-79%* *Неудовлетворительно-менее70%*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания:45 мин./час.
2. Необходимо решить 10 тестовых заданий и 2 ситуационной задачи.

Задание 1.

Ответьте на вопросы тестового задания

1. Для каких целей используется матрица Бостонской Консультационной Группы:

(A) для принятия стратегических решений

(B) для принятия оперативных решений

(C) для принятия тактических решений

2. Делегирование представляет собой передачу субъектом управления части:

(A) ответственности

(B) обязательств

(C) полномочий

(D)долгов

3. **Основными типами организационных структур являются:**

(A) акционерные общества, товарищества, кооперативы

(B) матричные, линейно-функциональные, дивизиональные

(C) частные, государственные, смешанные

(D)г) адаптивные, проектные, функциональные

4. Коммуникации в организации представляют собой:

(A) процесс обмена информацией

(B)процесс выбора организационных альтернатив

(C) процесс построения организационной структуры

(D) производственный процесс

5. К основным этапам процесса принятия решений относят:

(A) диагностика проблемы, формулировка ограничений и критериев выбора, определение, оценка и выбор альтернатив

(B) выработка стандартов, сопоставление со стандартами фактически достигнутых результатов, принятие необходимых корректирующих действий

(C) установление целей, анализ ситуации, принятие решений

(D) все вышеприведенные ответы неверны

6. Власть — это:

(A) возможность делегировать полномочия

(B) возможность принятия решений

(C) возможность влияния на других членов организации

(D) возможность использования разных средств и методов управления

7. Основной характеристикой конфликтной ситуации является:

(A) столкновение и противоборство различных интересов

(B) процесс принятия решения

(C) попытка конфликтующих сторон прийти к компромиссу

(D) ни одно из перечисленных

8. **Ступени мотивации по Маслоу - это**

(A) потребность развития и признания

(B) потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, первичные потребности

(C) социальная потребность и потребность в защищенности

(D) первичные потребности

9. Чаще прибегают к ротации в

(A) США

(B) России

(C) Англии

(D) Японии

10. Тактика - это

(A) долгосрочная стратегия

(B) краткосрочная стратегия

(C) среднесрочный план, результаты проявляются через 3-4 года

(D) среднесрочный план, результаты проявляются через 1-2 года

Задание №2.
Решите ситуационные задачи

Задача 1.

Представьте, что вы получили на совещании «неудовлетворительную» для вас оценку. Это положило начало конфликту между вами и начальником отдела. По старайтесь описать данный конфликт, заполнив таблицу 1.

Таблица 1. Описание конфликта

Термины	Краткий ответ	Ситуационное объяснение
Источник или причина конфликта		
Уровень конфликта		
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны Вас		
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со начальника отдела		

Задача 2.

Отдел кадров прислал к вам на вакантную должность нового специалиста, имеющего большой опыт работы в кредитных отделах крупных банков. У этого сотрудника большие амбиции, и он открыто намекает на то, что готов занять кресло начальника отдела. Ваши действия?