

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.06.2024 10:48:04
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ

СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО на заседании
ЦМК по профессиональным модулям
Протокол №1
От «20» декабря 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП. 11 «Тайм-менеджмент»

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Автор(ы)–составитель(и): Дочкина Дарья Андреевна, преподаватель ФСПО

Председатель Цикловой (методической) комиссии: Дочкина Анна Александровна,
к.э.н. доцент СЗИУ

Рецензент: зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н.,
профессор Морозова Марина Александровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	5
2. Оценочные средства по дисциплине.....	11
2.1 Текущий контроль.....	11
2.2 Промежуточная аттестация.....	38
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания.....	51

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине - перечень компетенций с указанием индикаторов достижения результатов освоения дисциплины, как отдельного элемента ОП

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 01	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>

ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 11	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	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

ПК 1.1.	<p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p>	<p>методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>
ПК 1.2.	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p>	<p>законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>

<p>ПК 1.3.</p>	<p>контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p>	<p>стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
<p>ПК 2.1.</p>	<p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p>	<p>задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>

<p><i>ПК 2.2.</i></p>	<p>разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p>	<p>технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>
<p><i>ПК 2.3.</i></p>	<p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>	<p>критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>

<i>ПК 2.3.</i>	контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;
<i>ПК 3.1.</i>	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;
<i>ПК 3.2.</i>	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

<p><i>ПК 3.3.</i></p>	<p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p>	<p>принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>
<p><i>ПК 4.1.</i></p>	<p>оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p>	<p>структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>

<p><i>ПК 4.2.</i></p>	<p>осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p>	<p>способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>
<p><i>ПК 4.3.</i></p>	<p>оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p>	<p>критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1. Текущий контроль

Тема 1. Введение в самоменеджмент. Сущность и содержание самоменеджмента.

Тест №1

1. У самоменеджмента имеется определенный круг правил и функций, которые включают в себя:

- а) постановку цели, нахождение целей, ситуационный анализ, развитие потенциала, сформулированные результаты;
- б) постановку цели, нахождение целей, ситуационный анализ, анализ «цель – средство», формулирование целей;
- в) реестр личных ресурсов, культурное просвещение, ситуационный анализ, анализ «цель – средство», формулирование целей.

2. Самоменеджмент – это:

- а) самостоятельность и личное управление самим собой;
- б) склонность к успешной защите и столь же эффективному нападению;
- в) социальным управлением человеческой природой.

3. Для чего нужен список активных действий?

- а) с помощью этого инструмента лучше управлять собственными ресурсами;
- б) с помощью этого инструмента лучше отслеживать и контролировать свою активность;
- в) с помощью этого инструмента лучше планировать действия и расстановку приоритетов.

4. Для самоменеджмента фундаментальное значение имеет сознание:

- а) того, что вы сами можете сделать для этого (сильные стороны) и над чем вам еще надо работать (слабые стороны);
- б) того, существуют ли так называемая высшая цель и определенные промежуточные цели на пути к главной;
- в) того, куда мы хотим прийти и куда мы попасть не хотим, а также не попасть туда, куда нас хотят привести другие.

5. Для управления временем менеджеру необходимо:

- а) делегировать работу (дать задание подчиненным сотрудникам);
- б) определить зоны ответственности (полномочия) за каждый вид деятельности/работы;
- в) сделать работу самому (с помощью управления своего времени).

6. Самоменеджмент руководителя предполагает:

- а) способность формировать и развивать эффективные рабочие группы;
- б) открытость, гибкость и легкую приспособляемость к происходящим изменениям;
- в) последовательное и целенаправленное использование эффективных методов работы в личной повседневной практике для того, чтобы оптимально и со смыслом использовать свое время.

7. Модель современного менеджера представляет собой:

- а) руководителя, имеющего широкий кругозор и нестандартное мышление;
- б) руководителя, достигающего своих желаемых целей;
- в) руководителя эффективного и инновационного.

8. Значение самоменеджмента проявляется в:

- а) самоорганизации, использование специальных методов работы в повседневной практике с целью оптимизации и рационализации использования времени;
- б) организации эффективного использования рабочего времени, а также гармоничного его сочетания с личным;
- в) умения управлять собой, умение руководить процессом во времени, пространстве, общении, деловом мире.

9. ABC-анализ показывает:

- а) что вы наметили на конкретные календарные сроки;
- б) что вы всегда должны резервировать небольшую часть дня для важных заданий, иначе вас может затянуть рутинная работа;
- в) что вы различаете существенные дела и несущественные.

10. Рабочий протокол позволяет:

- а) создать обзор, на что потрачено свое время и выявить приоритеты;
- б) определить, какие задания выполнены, а какие еще предстоит выполнить;
- в) систематически планировать день, в пять ступеней.

11. График удовлетворения – разочарования:

- а) наглядно показывает стадию эйфории;
- б) наглядно показывает процесс обучения;
- в) наглядно показывает разочарование.

12. Анализ слабых и сильных сторон позволяет:

- а) определить способности и уязвимые места;

- б) управлять собственными ресурсами и рационально их использовать;
- в) проследить за динамикой профессионального и личностного развития.

13. Баланс производительности – это:

- а) управление собственными ресурсами, т.е. умение их приобретать, сохранять, развивать и рационально использовать;
- б) инструмент, объясняющий успехи и неудачи менеджера;
- в) создание такого выразительного личного облика, который бы располагал к себе людей.

14. Метод Аррен помогает:

- а) систематически планировать день, в пять ступеней;
- б) ориентироваться на свое дело, а не на того, кто мешает;
- в) определить расплывается ли свое и чужое время.

15. Баланс удовлетворения и разочарования – это:

- а) управление собственными ресурсами, т.е. умение их приобретать, сохранять, развивать и рационально использовать;
- б) инструмент, разъясняющий негативные и позитивные эмоции менеджера;
- в) создание такого выразительного личного облика, который бы располагал к себе людей.

16. «Тормозящим фактором» являются:

- а) лица или действия, которые требуют много времени, и в результате приводят к низким результатам;
- б) спокойное реагирование на некоторые сбои в работе подчиненных;
- в) неполная, запоздалая информация.

17. Тайм-менеджмент – это:

- а) желание знать все факты использования времени;
- б) чрезмерность деловых записей;
- в) эффективное управление временем.

18. Список приоритетов и убранный письменный стол способствуют:

- а) правильно использовать время и эффективно сотрудничать с коллегами;
- б) выполнению действительно важных заданий;
- в) сглаживанию или сокрытию негативных личностных данных.

19. Принцип Эйзенхауэра гласит:

- а) умение отличать срочность, с одной стороны, и важность – с другой;

б) умение ориентироваться на свое дело, а не на того, кто мешает;

в) умение выполнить немедленно срочные дела.

20. Эффективное управление временем зависит от:

а) правильного планирования своего времени;

б) оперативной организации трудового процесса;

в) результативности управленческой деятельности.

21. Первое правило самоменеджмента – это:

а) необходимость правильно построить рабочий день менеджера;

б) проведение контроля за результатами деятельности менеджера и самоконтроль;

в) постановка четких целей, т.е. нужно заранее наиболее конкретно представить, к чему надо стремиться.

22. Имидж – это:

а) оклад и черты лица, внешность вида и выражение лица, физиономия;

б) подготовка к реализации целей по созданию «лица» фирмы;

в) целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета), признанный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо.

23. Одна из главных составляющих тайм-менеджмента – это:

а) самоменеджмент, т.е. использование набора испытанных методов и навыков в повседневной практике, для оптимизации использования своего времени и повышения эффективности работы;

б) персональный баланс проделанной работы;

в) составление баланса удовлетворения – разочарования показывающий, какая работа доставляет удовольствие и выполняется легко, а какая является слабым местом и вызывает разочарование.

24. В списке активных действий определяется:

а) определенные пункты и аргументы партнера;

б) все задания, которые находятся под ответственностью;

в) существенная информация и мнение партнера по переговорам.

Ключ:

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	Б	9	Б	17	В
2	А	10	А	18	Б

3	Б	11	Б	19	А
4	В	12	А В	20	А Б
5	А В	13	Б	21	В
6	В	14	А	22	В
7	В	15	Б	23	А
8	Б	16	А	24	Б

Тест № 2. Самоменеджмент: эффективность применения в вашей работе:

1. Я резервирую в начале рабочего дня время для подготовительной работы, планирования.

2. Я перепоручаю все, что может быть перепоручено.

3. Я письменно фиксирую задачи и цели с указанием сроков их реализации.

4. Каждый официальный документ я стараюсь обрабатывать за один раз и окончательно.

5. Каждый день я составляю список предстоящих дел, упорядоченный по приоритетам. В первую очередь я делаю то, что наиболее важно.

6. Свой рабочий день я пытаюсь, по возможности, освободить от посторонних телефонных разговоров, незапланированных посетителей и неожиданно созываемых совещаний.

7. Свою дневную загрузку я стараюсь распределить в соответствии с графиком моей работоспособности.

8. В моем плане времени есть “окна”, позволяющие реагировать на актуальные проблемы.

9. Я стараюсь направить свою активность таким образом, чтобы в первую очередь концентрироваться на немногих “жизненно важных” проблемах.

10. Я умею говорить “нет”, когда на мое время претендуют другие, а мне необходимо выполнить более важные дела.

Самооценка в баллах: 0 – почти никогда; 1 – иногда; 2 – часто; 3 – почти всегда. Если вы теперь просуммируете баллы, набранные вами в результате проверки вашего рабочего стиля, то получите следующие результаты:

0 – 15 баллов – вы не планируете свое время и находитесь во власти внешних обстоятельств. Некоторых из целей вы добиваетесь, если составляете список приоритетов и придерживаетесь его;

16 – 20 баллов – вы пытаетесь овладеть своим временем, но не всегда достаточно

последовательны, чтобы иметь успех;

21 – 25 баллов – у вас хороший самоменеджмент;

26 – 30 баллов – вы можете служить образцом каждому, кто хочет научиться рационально использовать свое время.

Тема 2. Принципы самоменеджмента. Генезис самоменеджмента

Тест №1

1. Планирование – это:

- a. управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время;
- b. перспективная ориентация в рамках распознавания проблем развития;
- c. обеспечение целенаправленного развития организации в целом и всех её подразделений.

2. Сформулируйте задачи планирования:

- a. перспективная ориентация в рамках распознавания проблем развития;
- b. обеспечение целенаправленного развития организации в целом и всех её подразделений.
- c. создание базы для эффективного контроля путем сравнения показателей.

3. По форме планирование бывает:

- a. тактическое;
- b. конкретное;
- c. перспективное.

4. Необходимость планирования заключается в определении:

- a. конечных и промежуточных целей;
- b. задач, решение которых необходимо для достижения целей;
- c. средств и способов решения задач;
- d. правильного ответа нет.

5. При какой форме планирования осуществляется выбор средств для выполнения целей на период от 1 года до 5 лет?

- a. перспективное;
- b. среднесрочное;
- c. оперативное.

6. При какой форме планирования осуществляется определение целей деятельности на срок больше 5 лет:

- a. перспективное;
- b. среднесрочное;
- c. оперативное.

7. Организация – это:

- a. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

- b. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
 - c. это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
8. Установление постоянных и временных связей между всеми подразделениями организации осуществляет функция:
- a. планирования;
 - b. организации;
 - c. контроля.
9. Выберите основные принципы организации менеджмента:
- a. непрерывность;
 - b. ритмичность;
 - c. надежность;
 - d. все ответы верны.
10. Функции административно-оперативного управления:
- a. определение структуры предприятий;
 - b. периодическое или непрерывное сравнение;
 - c. установление ответственности.

Ключ:

- 1. A
- 2. A
- 3. C
- 4. ABC
- 5. B
- 6. A
- 7. C
- 8. B
- 9. D
- 10. AC

Тест №2

1. Регулирование – это:
- a. управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;
 - b. процесс выработки корректируемых мер и реализации принятых технологий;
 - c. функция менеджмента.
2. Принципы регулирования:
- a. рациональность;
 - b. ритмичность;
 - c. надежность;
 - d. достоверность.
3. Задача регулирования:

- a. обновление планируемых заданий;
 - b. обеспечение своевременного эффективного достижения организацией своих целей;
 - c. корректировка результатов деятельности;
4. Виды регулирования:
- a. реактивное;
 - b. операционное;
 - c. упреждающее.
5. При каком виде регулирования проблема рассматривается как потенциальная возможность:
- a. реактивное;
 - b. операционное;
 - c. упреждающее.
6. Назовите этапы регулирования:
- a. информационная подготовка для принятия решений;
 - b. разработка и принятие решений;
 - c. определение структуры предприятия.
7. Дайте правильное определение функции координации:
- a. управленческая деятельность, обеспечивающая согласованность работы рабочих подразделений;
 - b. управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления;
 - c. это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспособляется для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.
8. Назовите функции менеджмента:
- a. ритмичность;
 - b. мотивация;
 - c. законность;
9. Тип власти, который может использовать менеджер:
- a. экспертная;
 - b. эталонная;
 - c. законная;
 - d. все ответы верны.
10. Влияние – это:
- a. поведение одного человека, которое вносит изменение в поведение другого человека;
 - b. волевое отношение между людьми, основанное на силе;
 - c. убеждение человека в чем-либо.

Ключ

- 1. AC
- 2. AD

3. B
4. AC
5. C
6. AB
7. A
8. B
9. D
10. A

Тема 3. Функции самоменеджмента.

Тет№1

Целеустремленный ли Вы человек?

Мотивация достижения – стремление к улучшению результатов, неудовлетворенность достигнутым, настойчивость в достижении цели. Желание добиться своего во что бы то ни стало – одно из существенных свойств личности, оказывающих влияние на всю ее жизнь. Доказано, что люди, обладающие уровнем этой мотивации, решительны в неопределенных ситуациях, проявляют настойчивость в достижении цели, получают удовольствие от решения сложных задач, не теряются в нестандартных ситуациях, очень упорны. Измерить уровень целеустремленности поможет этот тест. Выберите один вариант ответа на нижеследующие вопросы: «определенно да», «пожалуй, да», «пожалуй, нет», «определенно нет».

1. Если Вы беретесь за что-то, то всегда ли доводите это до конца?
2. Вы всегда выполняете свои обещания?
3. Вы можете назвать себя целеустремленным человеком?
4. Вы сомневаетесь в своих силах, способностях?
5. Вам кажется, что Вы еще не нашли себя?
6. Может ли Ваше мнение о самом себе не раз измениться под влиянием каких-либо новых обстоятельств? 7. Обсуждая важные жизненные проблемы, замечаете ли Вы, что Ваши жизненные взгляды не определились?
8. Для Вас в любом деле важнее не его исполнение, а конечный результат?
9. В жизни у Вас было больше успехов, чем неудач?
10. Даже в обычной работе Вы стараетесь усовершенствовать некоторые ее элементы.

Ключ к тестовому заданию

«Целеустремленный ли Вы человек?» Вопросы 1, 2, 3, 8, 9, 10: «определенно да» – 1, «пожалуй, да» – 2, «пожалуй, нет» – 3, «определенно нет» – 4. Вопросы 4, 5, 6, 7: «определенно да» – 4, «пожалуй, да» – 3, «пожалуй, нет» – 2, «определенно нет» – 1. От 28

до 16 баллов – Вам следует точнее формулировать свои цели и подумать о том, как можно повысить свою мотивацию. От 15 до 7 баллов – возможно, Вы иногда не все доводите до конца, но Вы целеустремленный человек, что позволяет Вам добиваться успеха.

Тест №2

Упорство в достижении цели

Насколько Вы настойчивы в достижении цели? Способны ли отстоять и защитить свою точку зрения? Готовы ли Вы проявлять инициативу, чтобы не стоять на месте? Тест поможет Вам ответить на эти вопросы. Выберите один из предложенных вариантов ответов.

1. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?

- а) скорее всего, откажусь, потому что такая ответственность мне не по плечу
- б) соглашусь после некоторых колебаний
- в) с энтузиазмом приму предложение

2. Какая геометрическая фигура Вам симпатичнее?

- а) квадрат
- б) круг
- в) треугольник

3. Что, на Ваш взгляд, важнее для успешного публичного выступления?

- а) заранее заготовленный текст
- б) продуманный план
- в) способность к импровизации

4. Ваши доходы:

- а) это регулярные выплаты из одного источника (зарплата, пенсия и т. п.)
- б) складываются из нескольких источников
- в) нерегулярны, но достаточно высоки (контракты, гонорары)

5. Какой афоризм Вам больше нравится?

- а) «Когда нет того, что любишь, приходится любить то, что есть»

б) «Удача – следствие случая, дающего нам возможность выказывать свои таланты»

в) «Жизнь – это искусство извлекать значительные выгоды из незначительных обстоятельств»

6. Какой цвет Вам больше нравится?

- а) серый
- б) синий
- в) зеленый

7. Ваше отношение к спорту?

- а) равнодушие
- б) иногда делаю упражнения для поддержания хорошей спортивной формы, смотрю спортивные передачи по телевизору
- в) я активный болельщик и люблю участвовать в спортивных играх

8. Что бы Вы предпочли, если бы неожиданно получили большое наследство или крупный приз?

- а) потратить его на исполнение своих желаний
- б) вложить в надежные активы, гарантирующие доход
- в) открыть собственное предприятие

Ключ к тестовому заданию «Упорство в достижении цели»

Каждый ответ «а» оценивается в 1 балл, «б» – в 2 балла, «в» – в 3 балла.

От 8 до 12 баллов – Вы не вполне удовлетворены достигнутыми успехами и хотели бы добиться в жизни гораздо большего. Вы считаете, что обстоятельства складываются для Вас не слишком благоприятно. Но это происходит потому, что Вы переоцениваете силу обстоятельств и недооцениваете Ваши собственные силы. Вам кажется, что Вы готовы воспользоваться выгодными условиями, когда они возникнут. Но в такой пассивной позиции их можно никогда не дожидаться. Не забывайте, что активный человек находит средства для достижения своих целей, а когда не находит – сам создает их.

От 13 до 20 баллов – Вы активная и целеустремленная натура, умеете реализовать свои способности в складывающихся обстоятельствах. Чтобы добиться большего, задумайтесь, может быть, Ваши способности глубже и шире и Вы могли бы их использовать более продуктивно?

От 21 до 24 баллов – Вы очень напористый и предприимчивый человек, стараетесь извлекать максимум пользы из любой ситуации. Даже потерпев поражение, ищете возможности для реванша. Такая позиция в отношении с окружающими может казаться чрезмерно.

Тема 4. Планирование и построение своей карьеры

Тест №1

1. Этап карьеры определяется:
 - а. временным периодом развития личности
 - б. фазой развития профессионала

- c. периодом овладения деятельностью
 - d. все ответы правильные
2. При планировании карьеры различают следующие типы целей:
- a. личные, предметные, индустриальные
 - b. объективные, субъективные личные, общественные
 - c. только личные
3. Человек, в ходе своего карьерного роста, проходит такие стадии, как:
- a. подготовительная, первая, вторая, третья
 - b. первая, вторая, третья, заключительная
 - c. предварительная, первоначальная, стадия стабильной работы, стадия отставки
 - d. стадия стабильной работы, подготовительная, вторая, заключительная
4. Этап, не входящий в базовые этапы карьеры — это:
- a. этап сохранения
 - b. этап завершения
 - c. этап становления
 - d. этап планирования
5. Типы целей, которые отсутствуют при планировании карьеры — это:
- a. личные
 - b. коллективные
 - c. инструментальные
 - d. предметные
6. Процесс подготовки к трудовой деятельности и выбор сферы деятельности принято относить к:
- a. предварительному этапу,
 - b. первоначальному этапу,
 - c. стадии стабильной работы,
 - d. стадии отставки
7. Освоение работы, а также развитие профессиональных навыков, относятся к этапу:
- a. предварительному,
 - b. первоначальному,
 - c. стабильной работы,
 - d. отставки
8. Профессиональное развитие относится к:
- a. предварительному этапу,
 - b. первоначальному этапу,
 - c. стадии стабильной работы,
 - d. стадии отставки
9. Длительность этапа карьеры от 25 до 30 лет- это:
- a. предварительный
 - b. этап продвижения
 - c. этап становления
 - d. этап сохранения
10. Раздел, который не входит в личный жизненный план карьеры — это:
- a. оценка жизненной ситуации

- b. анализ внутренней среды предприятия
 - c. постановка личных конечных целей карьеры
 - d. частные цели и планы деятельности
11. Преимущество, которое создает для работника развитие карьеры — это:
- a. возможность планировать профессиональный рост
 - b. высокая лояльность сотрудников
 - c. сокращение текучести кадров
 - d. нет правильного ответа
12. К преимуществам, которые создает для организации развитие карьеры относят:
- a. возможность планировать профессиональный рост
 - b. удовлетворенность трудом
 - c. нет правильного ответа
 - d. сокращение текучести кадров
13. Управление развитием персонала в нужном для организации направлении, характеризующееся составлением плана продвижения работника называется:
- a. развитие персонала
 - b. планирование карьеры
 - c. развитие карьеры
 - d. планирование персонала
14. В процессе планирования карьеры не учитываются такие стороны, как:
- a. Работник
 - b. руководитель
 - c. отдел человеческих ресурсов
 - d. государство
15. В управление планированием карьеры не включается этап:
- a. обучение нового сотрудника,
 - b. разработка плана развития карьеры
 - c. увольнение работника
 - d. реализация плана развития карьеры
16. План развития карьеры не зависит от реализации. ... Закончите предложение.
- a. профессионального и индивидуального развития
 - b. эффективного партнерства с руководителем
 - c. заметного положения в организации
 - d. погодных условий
17. Под текучестью кадров понимается:
- a. уволившиеся работники
 - b. число принятых работников
 - c. движение рабочей силы, обусловленное неудовлетворенностью работника или организации
 - d. нет правильного ответа.
18. Мероприятия по управлению деловой карьерой. ... Закончите предложение.
- a. понижают преданность работника интересам организации
 - b. повышают производительность труда
 - c. увеличивают текучесть кадров
 - d. не раскрывают способности человека.

19. Период, в котором идет процесс роста квалификации работника, продвижение по служебной лестнице, называется:

- a. этап становления
- b. этап продвижения
- c. этап сохранения
- d. предварительный этап

20. Правила управления деловой карьерой представляют собой:

- a. принципы поведения индивида по планированию и осуществлению служебного роста
- b. принципы поведения индивида в обществе
- c. принципы поведения индивида в организации
- d. нет правильного ответа.

Ключ:

- 1. D
- 2. A
- 3. C
- 4. D
- 5. B
- 6. A
- 7. B
- 8. D
- 9. C
- 10. B
- 11. A
- 12. D
- 13. B
- 14. D
- 15. C
- 16. D
- 17. C
- 18. B
- 19. B
- 20. A

Тема 5. Эффективное самоуправление

Тест №1

- 1. Все дела по эмоциональной окраске делятся на группы
 - a. сверхважные, важные, неважные
 - b. сверхсрочные, срочные, несрочные
 - c. привлекательные, нейтральные, непривлекательные
 - d. радостные, печальны
 - e. отличные, хорошие, удовлетворительные, неудовлетворительные
- 2. Занятие 100% ресурса времени противоречит следующей стратегии тайм-

менеджмента

- a. резервирование времени

- a. учет правила Парето
 - b. многозадачность
 - c. планирование
 - d. сокращение «хронофагов»
3. Качество мышления специалиста диагностируется
- a. по ежемесячному доходу
 - b. по содержанию речи
 - c. по качеству отношений
 - d. по поступкам
 - e. по мимике
4. Контакты с пациентами, коллегами, подчиненными требуют настрой психической активности
- a. на обобщение
 - b. на общение
 - c. на рефлексию
 - d. на сочувствие
 - e. на понимание
5. Люди с более высокой работоспособностью в утреннее время относятся к хронотипу
- a. «снегири»
 - b. «совы»
 - c. «голуби»
 - d. «соловьи»
 - e. «жаворонки»
6. Люди со сравнительно высокой работоспособностью в вечернее и ночное время относятся к хронотипу:
- a. снегири
 - b. совы
 - c. жаворонки
 - d. голуби
 - e. соловьи
7. Люди со сравнительно высокой работоспособностью в вечернее и ночное время относятся к хронотипу
- a. «соловьи»
 - b. «жаворонки»
 - c. «снегири»
 - d. «голуби»
 - e. «совы»
8. Минимальное количество шкал для описания аспектов жизни специалиста
- a. 4
 - b. 1
 - c. 8
 - d. 9
 - e. 2

9. На конфликт мотиваций и высокую напряженность указывает дисбаланс в жизненных сферах
- 4 и более баллов
 - 3 и более баллов
 - 0 баллов
 - 2 балла
 - 1 балл
10. Нерациональные траты времени называют
- «потери»
 - «провалы»
 - «хронофаги»
 - «черные дыры»
 - «проделки Хроноса»
11. Ограничения специалиста - застревание на деле, потери времени, малое количество завершенных дел – являются следствием такого личностного качества, как
- перфекционизм
 - спонтанность
 - инициативность
 - агрессивность
 - тревожность
12. Организация и эффективное использование времени называется
- аутогенный менеджмент
 - ресурс времени
 - временная перспектива
 - самоменеджмент
 - тайм-менеджмент

Ключ:

- с
- а
- в
- в
- е
- в
- е
- а
- в
- с
- а
- е

Тест №2

1. Причиной профессионального стресса и угрозой нервного срыва, по мнению Б. Рассела, является
- ощущение сверхважности своей работы

- b. многозадачность
 - c. параллельное выполнение нескольких дел
 - d. избыточный контроль руководителя
 - e. негативный психологический климат в коллективе
2. Планирование, подготовка отчета, научное исследование требуют настроя психической активности
- a. на общение
 - b. на адаптацию
 - c. на понимание
 - d. на рефлексию
 - e. на обобщение
3. Правило планирование задач по эмоциональной окраске рекомендует переходить от привлекательных к непривлекательным заданиям
- a. редко
 - b. постепенно
 - c. вечером
 - d. после обеда
 - e. медленно
4. Правило Парето учитывает следующее соотношение усилий и результата
- a. 70 – 30%
 - b. 20 - 80%
 - c. 50 – 50 %
 - d. 10 – 90%
5. Правило планирование задач по эмоциональной окраске рекомендует после двух и более непривлекательных заданий переходить
- a. к привлекательным заданиям
 - b. к отдыху
 - c. к релаксации
 - d. к нейтральным заданиям
 - e. к обеду
6. Периодические изменения эмоционального состояния человека задает
- a. физический биоритм
 - b. суточный ритм
 - c. эмоциональный биоритм
 - d. хронотип
 - e. интеллектуальный биоритм
7. При индивидуальном отношении со временем, когда «внутренний хронометр» точен, рекомендуется
- a. больше концентрации на себе, меньше напряжения
 - b. не терять контроля над временем
 - c. меньше отвлечений, больше концентрации на деле
 - d. работать уверенно и спокойно
 - e. успевать больше
8. При индивидуальном отношении со временем, когда «внутренний хронометр» спешит, рекомендуется

- a. не терять контроля над временем
 - b. больше концентрации на себе, меньше напряжения
 - c. меньше отвлечений, больше концентрации на деле
 - d. успевать больше
 - e. работать уверенно и спокойно
9. При индивидуальном отношении со временем, когда «внутренний хронометр» отстаёт, рекомендуется
- a. больше концентрации на себе, меньше напряжения
 - b. не терять контроля над временем
 - c. успевать больше
 - d. меньше отвлечений, больше концентрации на деле
 - e. работать уверенно и спокойно
10. Правило планирование задач по эмоциональной окраске определяет начало и завершение рабочего дня
- a. только нейтральными делами
 - b. только привлекательными делами
 - c. непривлекательными делами
 - d. непривлекательными или нейтральными делами
 - e. привлекательными или нейтральными делами

Ключ:

- 1. A
- 2. D
- 3. B
- 4. B
- 5. A
- 6. C
- 7. E
- 8. B
- 9. D

Тест №3

1. Планирование задач по эмоциональной окраске предполагает составление сценария дел
- a. на 1 день
 - b. на 1 неделю
 - c. на 1 квартал
 - d. на 3 дня
 - e. на 1 месяц
2. Периоды спада и подъема физической и психической активности в течение суток задает
- a. хронотип
 - b. физический биоритм
 - c. эмоциональный биоритм

- d. суточный ритм
- e. интеллектуальный биоритм
- 3. Рекомендуемый резерв времени при планировании дел
 - a. 30%
 - b. 40%
 - c. 50%
 - d. 20%
 - e. 10%
- 4. Риск профессионального выгорания ниже у специалиста, который
 - a. уделяет внимание себе или сохраняет баланс личного и общественного
 - b. ориентирован на других
 - c. только ориентирован на себя
 - d. только сохраняет баланс личного и общественного
 - e. не сохраняет баланс личного и общественного
- 5. Сферы жизни, которые образуют взаимодополняемые пары
 - a. работа-здоровье, хобби-семья
 - b. работа-хобби, семья-здоровье
 - c. друзья-семья, финансы-здоровье
 - d. работа-семья, хобби-здоровье
 - e. работа-семья, финансы-здоровье
- 6. Сферы жизни, которые определяют ориентированность специалиста на себя
 - a. работа-семья
 - b. хобби-здоровье
 - c. финансы-здоровье
 - d. работа-здоровье
 - e. семья-здоровье
- 7. Сферы жизни, которые определяют ориентированность специалиста на других
 - a. работа-здоровье
 - b. хобби-здоровье
 - c. семья-здоровье
 - d. работа-семья
 - e. финансы-здоровье
- 8. Стратегия лидера, которая позволяет управлять интенсивностью общения и потоком посетителей, называется
 - a. назначение приемных часов
 - b. делегирование
 - c. контроль выполненного
 - d. прекращение микро-менеджмента
 - e. личная постановка задач
- 9. Стремление специалиста при выполнении работы получить идеальный результат
 - a. перфекционизм
 - b. тревожность
 - c. агрессивность
 - d. спонтанность

- е. инициативность
- 10. Субъектом самоменеджмента является
 - а. специалист
 - б. профессиональная группа
 - с. медорганизация
 - д. коллектив
 - е. отделение

Ключ:

- 1. А
- 2. D
- 3. В
- 4. А
- 5. D
- 6. В
- 7. D
- 8. А
- 9. А
- 10. А

Тест №4

- 1. Тайм-менеджмент – это управление
 - а. свободным временем
 - б. временем для отдыха
 - с. временем для личных дел
 - д. рабочим и личным временем
 - е. рабочим временем
- 2. Тезис «Находите 20% дел, которые дают 80% результата» относится к правилу
 - а. Марковникова
 - б. Парето
 - с. Эйзенхауэра
 - д. Кирхгофа
 - е. Лопиталья
- 3. Управление рабочим временем должно в обязательном порядке учитывать планирование
 - а. времени на дорогу до работы и обратно
 - б. отдыха
 - с. задержки на работе
 - д. совещания
 - е. обеда
- 4. Управление собой требует на первом этапе
 - а. адаптации

- b. самоосознания
- c. положительного самоотношения
- d. самопринятия
- e. самоконтроля
- 5. Управление собой требует на втором этапе
 - a. самопринятия
 - b. самоосознания
 - c. положительного самоотношения
 - d. самоконтроля
 - e. адаптации
- 6. Управление «поток» дел необходимо для профилактики
 - a. творческого напряжения
 - b. расслабления
 - c. несчастных случаев
 - d. перенапряжения
 - e. кризисов
- 7. Успех профессиональной деятельности зависит в первую очередь
 - a. от мотивации
 - b. от опыта
 - c. от настроения психики
 - d. от знаний
 - e. от навыков
- 8. Умения правильно «разряжаться», справляться со стрессами, полностью использовать свои личные ресурсы относятся
 - a. к коммуникации
 - b. к интеракции
 - c. к рефлексии
 - d. к самоуправлению
 - e. к перцепции
- 9. Фраза специалиста «Мне не хватает времени» указывает на отсутствие
 - a. знаний
 - b. мотивации !!!
 - c. умений
 - d. поддержки
 - e. времени
- 10. Циклические изменения общего физического состояния организма человека задает интеллектуальный биоритм
 - a. хронотип
 - b. физический биоритм
 - c. эмоциональный биоритм
 - d. суточный ритм
- 11. Циклические изменения интеллектуальных способностей человека задает
 - a. суточный ритм
 - b. эмоциональный биоритм
 - c. интеллектуальный биоритм

- d. хронотип
- e. физический биоритм
- 12. Что НЕ относится к способам управления «поток» исходящих дел
 - a. учитывать биоритмы
 - b. не брать чужих дел
 - c. увеличить время работы
 - d. отказаться от перфекционизма
 - e. увеличить производительность
- 13. Что относится к способам управления «поток» входящих дел
 - a. увеличить время работы
 - b. договориться о сроках
 - c. увеличить производительность
 - d. отказаться от перфекционизма
 - e. учитывать биоритмы

Ключ:

- 1. D
- 2. B
- 3. B
- 4. B
- 5. D
- 6. D
- 7. C
- 8. D
- 9. B
- 10. B
- 11. C
- 12. B
- 13. B

Тема 6. Умение управлять и оказывать положительное влияние на людей

Тест №1

1. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

- (A) быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу
- (B) иметь аналитический склад ума
- (C) быть предельно объективным и полагаться на факты и логику
- (D) методичность в работе, прогнозирование будущего

2. 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

3. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители

(A) среднего уровня

(B) низшего уровня

(C) высшего, среднего и низшего уровня

(D) высшего уровня

4. Укажите, что характерно для японской компании «Сони» в отношениях между руководителями и подчиненными?

(A) по возможности желательно, чтобы человек всю свою жизнь остался на одном рабочем месте, где он приобретает определенный опыт, что соответственно повышает эффективность работы

(B) отсутствие дифференцированного отношения к людям

(C) для успешной работы в компании важно, какое учебное заведение закончил сотрудник и с какими отметками

(D) при всех положительных качествах свободы дискуссии в большой компании она нарушает режим работы

5. Как следует отнестись к накоплению информации о проблеме?

(A) чем больше информация, тем лучше

(B) избыток информации также вреден, как и ее недостаток

(C) получение максимума информации о проблеме – обязанность руководителя

(D) избыточный объем информации – залог успеха

6. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?

(A) успех

(B) деньги

(C) свобода

(D) безопасность

7. Основные функции управления

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

8. В качестве примера многозвенной технологии (классификация Томпсона) может являться:

- (A) сборочная линия массового производства
- (B) банковское дело
- (C) страхование
- (D) сетевой график

9. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?

- (A) установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников
- (B) уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом
- (C) принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех заинтересованных сторон
- (D) уменьшением выгоды

10. Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в

- (A) отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами
- (B) наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром
- (C) замкнутости элементов системы самих на себя
- (D) наличии взаимодействия с внешней средой

11. Что относится к категории «внутреннего вознаграждения»?

- (A) зарплата
- (B) карьера
- (C) сама работа
- (D) признание окружения

12. Основным правилом при определении уровня зарплаты является:

- (A) определенный законом минимальный уровень
- (B) определенная штатным расписанием ставка

(С) уровень оплаты в фирмах конкурентах

(D) абсолютно точное и объектное определение характера вложенного труда и исследующая всесторонняя и беспристрастная его оценка

13. Основным в управлении по целям является выработка целей

(A) сверху вниз по цепи инстанций

(B) снизу вверх

(C) снизу вверх и сверху вниз

(D) по матричной схеме

Ключ:

1. С

2. С

3. D

4. В

5. В

6. А

7. В

8. А

9. В

10. D

11. С

12. D

13. А

Тест№2

1. Управление – это:

a. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

b. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

c. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

2. Менеджмент – это:

a. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

b. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

c. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:

a. Ч. Бебидж;

- b. М. Вебер;
- c. Ф. Тейлор.

4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Вебером в:

- a. 1850;
- b. 1790;
- c. 1832;

5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом»?

- a. Ч. Бебидж;
- b. М. Вебер;
- c. Ф. Тейлор.

6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров?

- a. функциональное;
- b. горизонтальное;
- c. вертикальное;
- d. прямое.

7. Сколько существует иерархических уровней менеджмента?

- a. 5;
- b. 3;
- c. 9.

8. Кто относится к среднему уровню менеджеров?

- a. заместители;
- b. руководители подразделений;
- c. руководители групп.

9. Функции менеджмента бывают:

- a. общие, индивидуальные;
- b. групповые, специфические;
- c. конкретные, расширенные;
- d. правильного ответа нет.

10. Выберите правильные функции менеджмента:

- a. планирование;
- b. координирование;
- c. распределение;
- d. стимулирование;
- e. все ответы верны.

Ключ

- 1. А
- 2. С
- 3. С
- 4. С

5. C
6. BC
7. B
8. B
9. D
10. AB

2.1 Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации

2.2.1 Перечень вопросов для подготовки к зачету (дифференцированный зачет)

1 вариант - Устный ответ по билетам.

1. Сущность самоменеджмента. Генезис Самоменеджмента
2. Основные функции самоменеджмента: формулирование и постановка цели; планирование своей деятельности; принятие решений; самоорганизация; самомотивация; самоконтроль.
3. Техника самоменеджмента: рабочие приёмы, методы; достигаемый результат.
4. Методы планирования рабочего времени.
5. Планирование карьеры.
6. Модели карьеры.
7. Типы карьеры и их особенности.
8. Конкурс на замещение вакантной должности.
9. Карьерные мотивы и ценностные ориентации менеджера: общие подходы, мотивация, потребность, источники управленческого развития, ценностные ориентации менеджера.
10. Техника личной работы.
11. Самоорганизация личного здоровья.
12. Личная организованность и дисциплина.
13. Рабочее время менеджера.
14. Понятие и инструменты тайм-менеджмента.
15. Сущность самоорганизации менеджера.
16. Самоконтроль и его виды.
17. Самореализация менеджера.
18. Сущность самомотивации и её особенности.
19. Взаимосвязь между служебной и внеслужебной деятельностью руководителя.
20. Делегирование полномочий.
21. Карьера и манипулирование.
22. Искусство убеждения.

23. Стили делового общения.
24. Виды манипулирования.
25. Самоанализ: личностных и профессиональных качеств.
26. Личностный потенциал и возможности.
27. Самопрезентация: понятие, значение, организация. Механизмы самопрезентации.
28. Навыки уверенного поведения.
29. Карьера и имидж.
30. Компоненты имиджа делового человека.
31. Чрезмерная ответственность.
32. Постановка целей по smart
33. Самоанализ с помощью техники SWOT
34. Прокрастинация и методы борьбы с ней.
35. Квадрант Декарта.
36. Делегирование полномочий
37. Социальные сети как часть имиджа
38. Жизнь как проект
39. Проектное мышление
40. Распорядок рабочего дня.
41. Деловой календарь
42. Необходимость и правила ведения дневника.
43. Техники проведения совещаний
44. Лидер и руководитель, разница понятий
45. Деловые коммуникации
46. Функции лидера, Функции руководителя
47. Хронофаги
48. Отдых и организация отдыха
49. Формирование окружения
50. Техника рационального чтения, Техника активного слушания
51. Ораторское искусство как инструмент менеджера
52. Внешний вид как объект управления
53. Здравая самокритика
54. Имидж

55. Невербальное общение

56. Деловая этика

57. Стресс.

58. Планирование и его роль для менеджера, Личные качества необходимые для работы менеджером, Противопоказания для работы менеджера.

59. Ошибочные решения. Дезориентация относительно целей. Адекватная оценка ситуации. Запланированность или спонтанность. Рациональность или интуитивность. Логичность или этичность.

60. Интровертность или экстравертность. Оценка собственной эффективности.

2.2.2 Второй вариант – Тестирование

1. Тайм-менеджмент – это:

- а) профессиональная работа по управлению временем;
- б) технология организации времени и повышения эффективности его использования;
- в) работа по управлению временем и перерывами;
- г) принципы и методы воздействия на неэффективные затраты времени.

2. Специалист по тайм-менеджменту - это:

- а) консультант оказывающий помощь по хронометражу рабочего времени;
- б) профессиональный консультант, рассматривающий тайм-менеджмент как профессию;
- в) консультант по внедрению принципов грамотной организации времени.

3. Проактивный подход к жизни – это:

- а) выстраивание жизни по своему желанию, активное влияние на события и обстоятельства;
- б) активизация всех жизненных ресурсов в том числе с помощью специальных препаратов;
- в) профессиональный активный подход к жизни.

4. Реактивный подход к жизни- это:

- а) зависимость от реакции на любые воздействия;
- б) аллергическая реакция на непрофессиональные действия при реализации инструментов тайм-менеджмента;
- в) полная зависимость от внешних обстоятельств и людей.

5. Ведущий специалист по тайм-менеджменту в России:

- а) Нижегородов;
- б) Архангельский;
- в) Владимирский;
- г) Суздальский.

6. Лайф-менеджмент – это:

- а) жизнь в кайф;
- б) система различных инструментов и способов, которые призваны упорядочить жизнь;
- в) методика управления своей жизнью и жизнью окружающих.

7. Методология СМАРТ включает в себя:

- а) достижимость, измеримость, конкретность, непротиворечивость (согласованность с другими целями), срочность;
- б) измеримость, достижимость, непротиворечивость (согласованность с другими целями), срочность, запланированность;
- в) достижимость, измеримость, конкретность, непротиворечивость (согласованность с другими целями), точность.

8. Цель – это:

- а) мишень в тире;
- б) объект вожеления для обладания которым субъект готов затратить определённые ресурсы сопоставимые с ценностью;
- в) идеальный или реальный предмет сознательного или бессознательного стремления субъекта; конечный результат, на который преднамеренно направлен процесс.

9. Поглотители времени – это:

- а) любые факторы, которые приводят к нецелевому использованию времени;
- б) виртуальные сущности, обладающие способностями поглощать время;
- в) люди, которые «отнимают» у Вас время, например пустой болтовней.

10. Хронометраж – это:

- а) измерение хронорядов;
- б) метод изучения затрат времени на неэффективные действия;
- в) метод изучения затрат времени с помощью фиксации и замеров продолжительности выполняемых действий.

11. Планирование:

- а) одна из функций менеджмента наряду с прогнозированием;
- б) составление планов и прогнозов на будущее;
- в) оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленных целей, деятельность, связанная с постановкой целей и действий в будущем

12. Целеполагание - это ...

- а) определение, конструирование цели, формирование образа желаемого будущего;
- б) метод внедрения нововведений в практику управления;
- в) формулирование целей;
- г) противоположность анархии;
- д) способность положиться на высшее провидение;
- е) постановка целей

13. Прочитайте примеры речевых формулировок, определите, какие из них соответствуют

человеку с реактивным отношением к жизни, какие – с проактивным.

- а) Я не могу ничего сделать в этой ситуации.
- б) Посмотрим, что можно сделать.
- в) Они никогда не согласятся подписать этот договор.
- д) Можно даже не пытаться, все равно ничего не получится.
- е) Трудно что-либо предпринять, когда компьютер старый, нет нужной программы, отключен Интернет.
- ф) Всегда есть выход, надо только посмотреть вокруг и видеть новые возможности.

- g) Какие могут быть возможности, если ситуация безвыходная?
- h) Можно выбрать новый подход к достижению желаемого результата.
- i) Ничего не могу поделать со своими эмоциями, это происходит независимо от меня.
- j) Это они виноваты, что у меня жизнь так сложилась ...
- k) Я сам принимаю это решение и готов отвечать за него.
- l) Я могу поступить по-другому и ответить за свой выбор.
- m) Мои эмоции и чувства я могу контролировать сам, ведь это мои чувства и эмоции, а не чьи-либо

14. Назовите типичные затруднения при ведении хронометража...

15. Контекстное планирование – это...

- a) планирование дел в соответствии с возникающими обстоятельствами, формирование исходя из этого блоков дел, которые можно делать «заодно»;
- б) формирование планов в контексте светлого будущего и оптимизации затрат личного времени;
- в) планирование дел с учётом контекстов всех дел.

16. Метод структурированного внимания - это...

- a) наложение структуры восприятия на внимание;
- б) система, позволяющая вводить в поле зрения нужные дела в нужное время;
- в) внимательное отношение ко всем видам структурных подразделений с целью снижения неэффективных затрат времени.

17. Фокус внимания – это...

- a) область внимания соответствующая подсознанию;
- б) область внимания соответствующая сознанию;
- в) область внимания соответствующая предсознанию.

18. Область ближайшего внимания – это...

- a) область внимания соответствующая подсознанию;
- б) область внимания соответствующая сознанию;
- в) область внимания соответствующая предсознанию.

19. Область далёкого внимания – это...

- a) область внимания соответствующая подсознанию;
- б) область внимания соответствующая сознанию;
- в) область внимания соответствующая предсознанию.

20. Обобщение метода структурированного внимания в целях долгосрочного планирования использует следующие временные промежутки:

- a) час, день, неделя;
- б) день, неделя, месяц;
- в) день, неделя, год;
- г) день, месяц, год;
- д) неделя, месяц, год.

21. Обзор задач – это...

- a) диагностика задач на предмет их непротиворечивости и взаимоувязки по времени;
- б) определение наиболее важных задач на данный момент времени и назначение им соответствующего приоритета;
- в) представление информации, позволяющее легко видеть всю совокупность и

взаимосвязь элементов и дающее возможность эффективно принимать решения.

22. Основные инструменты обзора задач - это ...

- а) графики, ежедневники, «напоминалки»;
- б) записи на стикерах, двухмерные графики, креативные древовидные карты, контрольные списки;
- в) двухмерные и трёхмерные графики в программе MS Project, креативные карты, контрольные списки.

23. Является ли список продуктов, которые надо купить контрольным списком:

- а) да;
- б) нет.

24. Исключите лишние пункты из правил составления контрольного списка:

- а) все формулировки пунктов контрольного списка должны иметь результаториентированный вид;
- б) список составляется в свободном порядке, что позволяет не забыть ни одной детали, вопроса, пункта;
- в) список должен быть максимально полным;
- г) в списке необходимо расставить приоритеты и назначить важность задач;
- д) количество пунктов в списке не должно быть большим (не более 10).

25. Двухмерный график и график Ганта – это одно и то же?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;
- г) не уверен, но наверно;
- д) скорее всего да.

26. При составлении графика Ганта что делается в первую очередь?

- а) составляется перечень задач;
- б) определяется цель мероприятия;
- в) расставляются сроки выполнения задач.

27. Майнд-менеджмент - это...

- а) немецкий менеджмент, ориентированный на ускорение всех процессов;
- б) технология представления любой, даже самой сложной информации, в максимально понятном и наглядном виде;
- в) технология ускорения выполнения задач.

28. Что является инструментом майнд-менеджмента:

- а) многомерные графики;
- б) креативные карты;
- в) дерево целей;
- г) интеллект-карты.

30. Приоритет - это

- а) главная цель;
- б) одна из главных целей;
- в) понятие, показывающее важность;
- г) первенство.

31. Суть расстановки приоритетов:

- а) определить важные и неважные задачи;
- б) сократить затраты времени;
- в) распределить важность среди всех задач;
- г) определить – кто главный, кто здесь босс.

32. Методы расстановки приоритетов:

- а) принципы Эйзенхауера;
- б) квадранты С.Кови;
- в) АБВ-методика;
- г) принцип Паретто;
- д) методика полёта Андрианова;
- е) принцип мишени.

33. Какие квадранты С.Кови существуют?

- а) важно;
- б) срочно;
- в) важно и срочно;
- г) неважно и несрочно.

34. Какие принципы используются в методике Эйзенхауера?

- а) важно;
- б) неважно;
- в) срочно;
- г) несрочно.

35. Какие принципы используются в методике АБВ?

- а) жизненно важно;
- б) важно;
- в) срочно;
- г) приятно.

36. Методки АВС и АБВ – это одно и тоже?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;
- г) по любому препод нас путает (или прикалывается).

37. Эффективен ли метод мишени?

- а) да;
- б) нет;
- в) да, если у Вас сильно развита интуиция;
- г) зависит от обстоятельств.

38. Как звали Паретто?

- а) Антонио;
- б) Авугстин;
- в) Вильфредо;
- г) Альфре;
- д) ДжанЛука;
- е) Себастьян;
- ж) Алексей Юрьевич.

39. Изложите одним предложением суть метода Паретто:

11. Биоритмы человека – это..

- а) цикличность процессов в живом организме;
- б) определённые особенности человеческого организма;
- в) учёт здоровья человека для минимизации неэффективных расходов времени;
- г) что-то непонятное и туманное.

40. Выберите правила эффективного отдыха:

- а) полноценный сон;
- б) отказ от стимуляторов нервной системы;
- в) приходиться на работу в приятном расположении духа;
- г) жить по принципу: работа – не волк, в лес не убежит.

41. Выберите правила эффективного сна:

- а) использовать для сна время с 22 до 24;
- б) использовать для сна время с 24 до 06;
- в) 5 минут лежать в «позе трупа»;
- г) после пробуждения потягиваться с удовольствием.

42. Выберите этапы самомотивации:

- а) принцип причина/цель/мечта;
- б) соревнование;
- в) стимулирование;
- г) награда.

43. Корпоративный тайм-менеджмент – это...

- а) управление временем в рамках корпорации;
- б) управление временем на корпоративном уровне;
- в) совокупность технологий «встраивания» методов тайм-менеджмента в систему управления организацией;
- г) стратификация и урбанизация методов тайм-менеджмента для больших организаций (корпораций).

44. Выберите варианты дальнейших исследований в тайм-менеджменте

- а) анархия – мать порядка;
- б) оценка эффективности внедрения тайм-менеджмента;
- в) тайм-менеджмент для топ-менеджеров;
- г) топ-менеджмент для тайм-менеджеров

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1 Критерии оценки уровня овладения студентами компетенциями на этапе сдачи зачета по дисциплине

- **оценка «отлично»** ставится в том случае, если обучающийся демонстрирует глубокие знания изученного материала, грамотно и логично излагает его, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, изучил основную и дополнительную литературу, умеет самостоятельно излагать ее содержание, делать обобщения и выводы;
- **оценка «хорошо»** ставится в том случае, если обучающийся твердо усвоил программный материал, излагает его грамотно и по существу, однако допускает отдельные неточности и пробелы в знаниях;
- **оценка «удовлетворительно»** ставится в том случае, если обучающийся усвоил только основную часть программного материала, допускает неточности, непоследовательность в изложении материала, затрудняется сделать обобщения и выводы, применить знания к анализу современной действительности;
- **оценка «неудовлетворительно»** ставится, если обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, проявляет неуверенность при ответах на дополнительные и наводящие вопросы.

3.2 Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточная аттестация при тестировании производится в соответствии с универсальной шкалой (таблицей)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	Вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
50 - 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

