

**Каспийский институт морского и речного транспорта  
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Волжский государственный университет водного транспорта»  
(ФГБОУ ВО «ВГУВТ»)**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Каспийского института  
морского и речного транспорта  
филиала ФГБОУ ВО «ВГУВТ»

О.И. Каргашова

«14» марта 2017 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

МДК	Раздел ПМ 2.2 «Руководство работой структурного подразделения» МДК.02.01. «Основы управления коллективом исполнителей»
Модуль	<u>ПМ.02 «Организация работы коллектива исполнителей»</u>
Специальность	<u>26.02.06 «Эксплуатация судового электрооборудования и средств автоматики»</u>
Цикловая методическая комиссия	<u>Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин</u>

2017 г.

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) 26.02.06 «Эксплуатация судового электрооборудования и средств автоматики»

Автор:

преподаватель

должность

  
подпись

Л.А.Бобровская

Ф.И.О.

« 11 » января 2017 г.

Рецензент:

преподаватель

должность

  
подпись

И.И.Яворская

Ф.И.О.

« 11 » января 2017 г.

ФОС одобрен на заседании цикловой методической комиссии общих гуманитарных и социально экономических дисциплин

Протокол № 6 от « 11 » января 2017 г.

Председатель ЦМК

  
подпись

Бобровская Л.А.

Ф.И.О.

« 11 » января 2017 г.

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для текущего контроля и промежуточной аттестации курсантов, освоивших программу раздела МДК «Руководство работой структурного подразделения». ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета и экзамена квалификационного.

ФОС разработан на основании положений:

ФГОС СПО;

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 26.02.06 «Эксплуатация судового электрооборудования и средств автоматики».

Образовательная программа среднего профессионального образования включает в себя учебный план, календарный учебный график, рабочую программу профессионального модуля, оценочные и методические материалы, а также иные компоненты, обеспечивающие воспитание и обучение обучающихся.

Освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе профессионального модуля, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией курсантов.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ППССЗ (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В рабочей программе профессионального модуля ПМ.02 «Организация работы коллектива исполнителей» четко сформулированы требования к результатам его освоения: компетенциям, приобретаемому практическому опыту, знаниям и умениям.

ФОС по МДК должны обеспечивать поэтапную (текущий контроль) и интегральную (промежуточная аттестация) оценку умений и знаний курсантов, приобретаемых при обучении по МДК, направленных на формирование компетенций.

ФОС по МДК должны отвечать основным требованиям оценивания:

-валидности (объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения);

-надежности (использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений);

-справедливости (разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха);

-своевременности (поддержание развивающей обратной связи);

-эффективности (соответствие результатов деятельности поставленным задачам);

- достаточного количества вариантов оценочных средств.

<b>Паспорт фонда оценочных средств</b>	
В результате освоения раздела ПМ обучающийся должен обладать следующими общими компетенциями	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
8 ОК	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10	Владеть письменной и устной коммуникацией на государственном и иностранном языке.
В результате освоения раздела ПМ обучающийся должен обладать следующей профессиональной компетенцией	
ПК 2.2	Руководить работой коллектива исполнителей.
В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:	
П.1	в руководстве коллективом исполнителей;
П.2	контроля качества выполняемых работ;
Умения:	
У.1	принимать и реализовывать управленческие решения;
У.2	мотивировать работников на решение производственных задач;
У.3	управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками;
У.4	инструктировать и контролировать исполнителей на всех стадиях работ;
У.5	применять компьютерные телекоммуникационные средства;
У.6	использовать необходимые нормативно-правовые документы;
Знания:	
3.1	знать современные технологии управления работой коллектива исполнителей;
3.2	знать характер взаимодействия с другими подразделениями;
3.3	знать функциональные обязанности работников и руководителей;
3.4	знать принципы делового общения в коллективе;
3.5	знать основы конфликтологии;
3.6	знать виды, формы и методы мотивации персонала, в т.ч. материальное и нематериальное стимулирование работников;
3.7	знать деловой этикет;

3.8	знать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
3.9	знать методы осуществления мероприятий по предотвращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины**	Код контролируемой компетенции, умения и знания	Этап формирования (текущий контроль, промежуточная аттестация)	Наименование оценочного средства	
				вид	количество
1	2	3	4	5	6
1.	Современные концепции управления	3.1	текущий	устный и письменный опрос по вопросам	12 вопросов
2.	Понятие и основные функции менеджмента	П.1, П.2	текущий	устный и письменный опрос по вопросам	11 вопросов
3.	Управленческие решения	У.1	текущий	фронтальный опрос по вопросам	8 вопросов
4.	Основы конфликтологии	3.5, ОК6	текущий	устный и письменный опрос по вопросам	10 вопросов
5.	Психология менеджмента	3.4, 3.7 ОК6	текущий	устный и письменный опрос по вопросам; тестирование	3 вопроса, эссе и 3 теста
6.	Управление рисками	У.3, ОК9	текущий	устный и письменный опрос по вопросам	7 вопросов
7.	Стиль руководства	3.1	текущий	устный и письменный опрос по вопросам	8 вопросов
8.	Организационные формы управления персоналом	3.2	текущий	устный опрос по вопросам	7 вопросов
9.	Управление трудом	У.2, 3.6, ОК7, ОК8	текущий	устный опрос по вопросам	10 вопросов

1	2	3	4	5	6
10.	Обеспечение соблюдения правил безопасности труда и выполнения требований производственной санитарии	3.9 ОК3	текущий	устный и устный фронтальный опрос по вопросам	7 вопросов
11.	Функциональные обязанности работников и руководителей	3.3 ОК4, ОК10	текущий	устный опрос по вопросам	9 вопросов
12.	Организация рабочих мест	У.4 ОК1, ОК2	текущий	устный и письменный опрос по вопросам;	5 вопросов
13.	Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	У.5, У.6, 3.8 ОК5	текущий	устный и устный фронтальный опрос по вопросам	16 вопросов
	По изученным темам Раздела 2.2	ОК 1-10; ПК 2.2; П.1-П.2; У.1-У.6; 3.1-3.9	промежуточная аттестация	зачет	35 вопросов
	По изученным темам Раздела 2.2 и результатам освоения вида профессиональной деятельности	ОК 1-10; ПК 2.2; П.1-П.2; У.1-У.6; 3.1-3.9	итоговая аттестация	экзамен квалификационный	59 вопросов

### Описание показателей и критериев оценивая компетенций

#### 1. Собеседование (устный опрос)

Оценка производится по 4-хбалльной системе

Оценка	Критерий	Методические материалы оценивания
--------	----------	-----------------------------------

Отлично	- оценка «отлично» выставляется курсанту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умеет их применять, последовательно и правильно выполняет все задания, умеет обоснованно излагать свои мысли, делает необходимые выводы	Перечень вопросов по собеседованию (устному опросу) прилагается. Приложение № 1
Хорошо	оценка «хорошо» выставляется курсанту, если он демонстрирует глубокие знания теоретического материала и умение их излагать, последовательно и правильно выполняет все задания, однако, возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя, умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы	
Удовлетворительно	- оценка «удовлетворительно» выставляется курсанту за неполное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, если он выполнил задание при подсказке преподавателя, затруднился в формулировке выводов;	
Неудовлетворительно	оценка «неудовлетворительно» выставляется за полное отсутствие знаний теоретического материала.	

## 2. Тесты

Оценка производится по 4-хбалльной системе

Оценка	Критерий	Методические материалы оценивания
Отлично	Правильных ответов более 90%	Перечень вопросов по тесту прилагается. Приложение № 2
Хорошо	Правильных ответов от 75% до 90%	
Удовлетворительно	Правильных ответов от 50% до 75%	
Неудовлетворительно	Правильных ответов до 50%	

## 3. Зачет

Оценка производится по 4-хбалльной системе

Оценка	Критерий	Методические материалы оценивания
Отлично	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, за грамотное и логичное изложение ответа на практико-ориентированные вопросы;	Перечень вопросов к зачету прилагается. Приложение № 3
Хорошо	если курсант полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;	
Удовлетворительно	если курсант обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий;	
Неудовлетворительно	если курсант имеет разрозненные, бессистемные знания учебного материала, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл.	

#### 4. Письменный опрос

Оценка производится по 4-хбалльной системе

Оценка	Критерий	Методические материалы оценивания
Отлично	За глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, за умение приводить примеры, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное, логическое изложение ответа.	
Хорошо	Если курсант полно освоил	



	учебный материал, владеет понятийным аппаратом, грамотно излагает ответ, но допускает определенные неточности, не всегда может привести примеры.	Перечень вопросов прилагается. Приложение № 4
Удовлетворительно	Если курсант обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения.	
Неудовлетворительно	Если курсант имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и безграмотно излагает материал.	

### 5. Устный фронтальный опрос

Оценка производится по 4-хбалльной системе

Оценка	Критерий	Методические материалы оценивания
Отлично	за глубокое и полное знание учебного материала. Допускаются незначительные неточности.	Перечень вопросов к зачету прилагается. Приложение № 5
Хорошо	если курсант хорошо ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют определенные неточности.	

Удовлетворительно	если курсант обнаруживает знание и понимание отдельных вопросов учебного материала, но излагает его неполно и неточно.	
Неудовлетворительно	если курсант имеет разрозненные, бессистемные знания, за полное незнание и непонимание учебного материала.	

### 6. Экзамен квалификационный

Оценка производится по 4-хбалльной системе

Оценка	Критерий	Методические материалы оценивания
Отлично	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором курсант свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «отлично» предполагает грамотное и логичное изложение ответа на практико-ориентированные вопросы; обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.	Перечень вопросов к экзамену прилагается. Приложение № 6
Хорошо	если курсант полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на	

	<p>практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.</p>	
<p>Удовлетворительно</p>	<p>если курсант обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.</p>	
<p>Неудовлетворительно</p>	<p>если курсант имеет разрозненные, бессистемные знания учебного материала, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.</p>	

**Изменения и дополнения к ФОС дисциплины на**  
\_\_\_\_\_ **учебный год**

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_

подпись

Ф.И.О.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г

**Вопросы к собеседованию (устному опросу) по разделу МДК  
«Руководство работой структурного подразделения»**

**Современные концепции управления**

- 1) Что такое управление?
- 2) Каковы основные признаки управления?
- 3) Каковы основные элементы системы управления персоналом?
- 4) Основные функции (операции) управления по А. Файолю.
- 5) Характерные черты управленческого процесса.
- 6) Виды управления.
- 7) Объект, субъект и содержание управления.
- 8) В чем состоят особенности современных концепций управления персоналом?
- 9) Современные концепции управления.

**Понятие и основные функции менеджмента**

- 1) Что такое управление и его основные виды
- 2) Перечислить и охарактеризовать элементы процесса управления
- 3) Что такое менеджмент и кто такой менеджер?
- 4) Каковы основные принципы менеджмента?
- 5) Что такое функция менеджмента? Какие функции были выделены А.Файолем в его работе «Общее и промышленное управление»?
- 6) Охарактеризовать функцию менеджмента «Руководство» как важнейшую функцию менеджмента.

**Основы конфликтологии**

- 1) Понятие и сущность конфликтов на предприятии.
- 2) Типы конфликтов в менеджменте.
- 3) Причины конфликтов в управлении.
- 4) Что такое стресс и каковы причины его возникновения?
- 5) Каковы последствия стресса?
- 6) Как можно избежать отрицательные последствия стресса?
- 7) Задача 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

- 8) Задача 2.

Вы - начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную - молодую женщину, которая уже две

недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

### **Психология менеджмента**

- 1) Что такое деловое общение?
- 2) В чем состоит этика делового общения?
- 3) Каков основной этический принцип (по И.Канту)?

### **Управление рисками**

- 1) Что такое риск в менеджменте?
- 2) Какова классификация рисков в управлении?
- 3) Можно ли избежать рисков в менеджменте?

### **Стиль руководства**

- 1) Что такое стиль руководства?
- 2) Авторитарный стиль руководства: основные черты, достоинства и недостатки.
- 3) Демократический стиль руководства: основные черты, достоинства и недостатки.
- 4) Либеральный стиль руководства: основные черты, достоинства и недостатки.

### **Организационные формы управления персоналом**

- 1) Что такое организационная структура управления?
- 2) Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
- 3) Каковы основные типы организации взаимодействия подразделений?
- 4) Каковы основные характеристики линейной организационной структуры управления, ее достоинства и недостатки?
- 5) Каковы основные характеристики функциональной организационной структуры управления, ее достоинства и недостатки?
- 6) Каковы основные характеристики линейно-функциональной организационной структуры управления, ее достоинства и недостатки?
- 7) Каков регламент взаимодействия различных служб на судне?

### **Управление трудом**

- 1) Что такое мотивация и каковы ее критерии?
- 2) В чем разница между индивидуальной и групповой мотивацией?
- 3) Какие группы работников существуют в зависимости от мотивации и способностей?
- 4) Что объединяет понятия «мотивация» и «иерархия потребностей»?
- 5) Как определяется степень личностного воздействия руководителя?
- 6) В чем основное содержание процессуальных теорий мотивации?
- 7) Что лежит в основе содержательных теорий мотивации?

- 8) Что представляют собой методы мотивирования эффективного трудового поведения?
- 9) Каковы внутренние и внешние стимулы к труду?
- 10) В чем состоит материальное и нематериальное стимулирование?

### **Обеспечение соблюдения правил безопасности труда и выполнения требований производственной санитарии**

- 1) Кто обязан обеспечивать охрану труда всех работников предприятия?
- 2) Что такое «техника безопасности»?
- 3) Что такое «производственная санитария»?
- 4) Для каких категорий работников обязательны медицинские осмотры и кто их организует?

### **Функциональные обязанности работников и руководителей**

- 1) В чем заключается функциональное разделение труда руководителей, специалистов и служащих?
- 2) Каковы обязанности работников электромеханической службы на судне?
- 3) Понятие и цели отбора кадров.
- 4) Каковы исходные данные для отбора и расстановки кадров?
- 5) Что представляет собой функциональное разделение труда?
- 6) Что такое технологическое разделение труда?
- 7) На чем основывается профессионально-квалификационное разделение труда работников?
- 8) Какими психофизиологическими качествами должен обладать судовой электромеханик?
- 9) Каков уровень владения судовым электромехаником письменной и устной коммуникацией на государственном и английском языке?

### **Организация рабочих мест**

- 1) Что представляет собой рабочее место судового электромеханика?
- 2) Что такое рациональная организация рабочих мест?
- 3) Каковы обязанности судового электромеханика?
- 4) Кто и как проводит периодический инструктаж?
- 5) Какими психофизиологическими качествами должен обладать судовой электромеханик?

### **Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности**

- 1) Что изучает социальная психология?
- 2) Каковы особенности трудовой деятельности моряков?
- 3) Как проявляется усталость работника?
- 4) Что такое «сенсорная депривация» и почему она возникает?
- 5) Что такое «социальная депривация» и как она возникает?

- 6) Какие компоненты формируют нормальный морально-психологический климат на судне?
- 7) Что входит в техническое оснащение деятельности руководителя?
- 8) Что такое оргтехнический блок и его роль в процессе руководства работой персонала?
- 9) Что представляет собой информационная система организации?
- 10) Каково значение использования информационных технологий и компьютерных телекоммуникационных средств в управлении персоналом?



Тесты к теме: «Психология менеджмента»  
Тест № 1

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
  - а) служебной сфере
  - б) сфере общения
  - в) процессе взаимодействия
  - г) личном плане
  
2. Специфической особенностью Делового общения является...
  - а) неограниченность во времени
  - б) регламентированность
  - в) отсутствие норм и правил
  - г) разговор по душам
  
3. Деловой этикет включает в себя группы правил
  - а) нормы, взаимодействие равных по статусу
  - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
  - с) требования руководителя к высшему управленческому звену
  - г) приказы подчиненного для руководителя
  
4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает
  - а) соблюдение нейтралитета
  - б) нарушение правил этикета
  - в) понимание другого человека
  - г) представление себя другому человеку
  
5. Служебные контакты должны строиться на...
  - а) партнерских началах
  - б) взаимном интересе
  - в) личной выгоде
  - г) корыстном интересе
  
6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
  - а) печатное
  - б) устное деловое общение
  - в) письменное
  - г) приказное
  
7. Переговоры - обсуждение с целью...
  - а) приятного времяпрепровождения
  - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу

- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки

8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

9. Важным элементом Деловой беседы является умение...

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

## Тест № 2

1. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения
- в) четкость изложения
- г) жесткость в разговоре

2. Деловые беседы часто проходят...

- а) на улице
- б) в формальной обстановке
- в) в общественном транспорте
- г) в неформальной обстановке

3. Деловая беседа может...

- а) предварять переговоры
- б) вредить переговорам
- в) быть их составной частью
- г) способствовать конфликтной ситуации

4. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей

- а) менеджеров
- б) воспитателей детского сада
- в) обходчиков путей
- г) экономистов

5. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- а) персоналом

- б) высшим руководством
- в) подрядчиками
- г) клиентами

6. Выход из конфликта предполагает –

- а) эскалацию конфликта
- б) игнорирование ситуации
- в) определение причины конфликта
- г) поиск путей решения конфликта

7. Деловая беседа...

- а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- г) отличается разнообразием обсуждаемых тем

8. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

- а) собеседование должно начаться в назначенное время
- б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- в) приглашенный должен опоздать на встречу
- г) секретарь не должен быть в курсе дела

9. Обращение с просьбой должно быть деликатным, предельно вежливым. Определите, в каком случае нарушена эта норма этикета.

- а) Сделайте одолжение, выполните мою просьбу ...
- б) Если вас это не затруднит ...
- в) Могу ли я попросить вас ...
- г) Настаиваю, чтобы вы приняли решение о ...

### Тест № 3

1. При отказе в речевом этикете используются определенные выражения. Укажите лишнее.

- а) Разрешите дать вам совет ...
- б) Я вынужден запретить ...
- в) В настоящее время это сделать невозможно.
- г) Простите, но мы не можем выполнить вашу просьбу.

2. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее.

- а) Скатертью дорога.
- б) У вас прекрасный вкус.
- в) Какой вы добрый человек.
- г) Вы такой хороший специалист.

3. При ответах на комплимент используются определенные этикетные формулы. Укажите лишнее.

- а) Вы тоже хорошо выглядите.
- б) Вы мне делаете комплимент.
- в) Спасибо.
- г) Спасибо за комплимент.

4. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору не может употребляться выражение:

- а) Это кто?
- б) Вас слушают!
- в) Да!
- г) Алло!

5. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

- а) «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
- б) «Да».
- в) «Слушаю вас».
- г) «Говорите».

6. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:

- а) в устной форме наедине с подчиненным
- б) по телефону
- в) в письменной форме
- г) в устной форме в присутствии коллег

7. При прощании используются определенные этикетные формулы.

Определите, какая из них может быть использована в официальной обстановке.

- а) Разрешите попрощаться.
- б) Всего хорошего!
- в) До встречи.
- г) Счастливо!

8. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них может быть использована в официальной обстановке.

- а) Думаю, что Вы не совсем правы.
- б) Я с вами не согласен.
- в) Это не так.
- г) Это абсурд.

9. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какой из них присущ фамильярный оттенок.

а) Милая, я не могу с Вами согласиться.

б) Извините, но Ваши условия принять нельзя.

в) Позвольте с Вами не согласиться.

г) Боюсь, что это не совсем так.

**Зачет**

1. Понятие, сущность и необходимость менеджмента.
2. Цели, задачи и принципы менеджмента
3. Принципы менеджмента
4. Функции менеджмента
5. Содержание общих функций менеджмента
6. Ф.Тейлор и А.Файоль об управлении в экономике
7. Экономические методы менеджмента
8. Административно-правовые методы менеджмента
9. Социально-психологические методы менеджмента
10. Линейная структура управления
11. Функциональная структура управления
12. Типы организационных структур, их характеристика
13. Сущность управленческих решений, их характеристика
14. Виды управленческих решений
15. Требования, предъявляемые к управленческим решениям
16. Алгоритм разработки и принятия управленческих решений
17. Стиль руководства: понятие и типы
18. Понятие и типы конфликтов на предприятиях
19. Причины конфликтов в коллективе работников
20. Способы разрешения конфликтов
21. Предпринимательские риски: понятие и типы
22. Мотивация и мотивационный процесс. Теории мотивации
23. Теория иерархии потребностей А. Маслоу
24. Классификация операций, идущих на предприятии (по А.Файолю)
25. Линейно-функциональная структура управления
26. Планирование как функция менеджмента. Задачи планирования.
27. Контроль как главная функция менеджмента.
28. Управление и менеджмент. Два подхода к управлению.
29. Классификация управленческих решений.
30. Современные функции менеджмента.
31. Авторитарный стиль руководства.
32. Демократический стиль руководства.
33. Либеральный стиль руководства.
34. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.
35. Правила «хорошего» менеджера. Решетка Р. Блейка.

## Письменный опрос

### Современные концепции управления

- 1) В чем суть активизации потенциала человеческих ресурсов на предприятии?
- 2) Мотивация как одна из основных составляющих системы управления персоналом.
- 3) Основные положения старой и новой парадигмы управления в России.

### Понятие и основные функции менеджмента

- 1) Каковы современные функции менеджмента?
- 2) Что такое метод менеджмента и какие группы методов используются в современном руководстве персоналом?
- 3) Что представляют собой экономические методы менеджмента?
- 4) Каково содержание административно-правовых методов менеджмента?
- 5) Каково значение социально-психологических методов менеджмента в руководстве персоналом?

### Основы конфликтологии

- 1) В чем состоит профилактика конфликтов в коллективе структурного подразделения?
- 2) Социальная депривация судового экипажа как причина возникновения конфликтов в коллективе.

### Психология менеджмента

- 1) Написать эссе: «Правила делового общения экипажа судна».

### Управление рисками

- 1) Способы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе исполнителей
- 2) Задача.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

- 3) Понятие и причины стресса
- 4) В чем заключается опасность стрессов?

### Стиль руководства

- 1) Мотивация как одна из основных составляющих системы управления персоналом.
- 2) Мотивационный процесс и его структура
- 3) Два подхода к управлению.
- 4) Современный стиль руководства.

**Устный фронтальный опрос**

**Управленческие решения**

- 1) Понятие управленческого решения и проблемы в управлении и руководстве.
- 2) В каких ситуациях на предприятии обязательно принимаются управленческие решения?
- 3) Классификация управленческих решений.
- 4) Какие управленческие решения называются импульсивными?
- 5) Что значит «рациональное управленческое решение»?
- 6) В каких ситуациях принимаются интуитивные управленческие решения?
- 7) Какие требования предъявляются к управленческим решениям?
- 8) Алгоритм принятия управленческого решения.

**Обеспечение соблюдения правил безопасности труда и выполнения требований производственной санитарии**

- 1) Что такое охрана труда как особенная часть трудового права?
- 2) Какие группы норм входят в понятие «охрана труда»?
- 3) Какие права и обязанности в области охраны труда закрепляет за работниками Трудовой кодекс?

**Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности**

Охарактеризовать краткое содержание следующих нормативно-правовых документов:

- 1) Международная конвенция о подготовке и дипломированию моряков и несения вахты (ПДНВ);
- 2) Кодекс торгового мореплавания (КТМ-1999 №81 - ФЗ от 30. 04. 1999 г.);
- 3) Кодекс внутреннего водного транспорта (КВВТ-2001 г.);
- 4) Уставы службы на судах морского и речного флота;
- 5) Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (№196-ФЗ от 30.12.2001 г.);
- 6) Трудовой кодекс РФ (№197-ФЗ от 30.12.2001 г.).



**Перечень экзаменационных вопросов  
для проведения экзамена квалификационного в форме комплексного  
экзамена**

1. Понятие, сущность и необходимость менеджмента.
2. Цели, задачи и принципы менеджмента
3. Принципы менеджмента
4. Функции менеджмента
5. Содержание общих функций менеджмента
6. Ф.Тейлор и А.Файоль об управлении в экономике
7. Экономические методы менеджмента
8. Административно-правовые методы менеджмента
9. Социально-психологические методы менеджмента
10. Линейная структура управления
11. Функциональная структура управления
12. Типы организационных структур, их характеристика
13. Сущность управленческих решений, их характеристика
14. Виды управленческих решений
- 15.. Требования, предъявляемые к управленческим решениям
16. Алгоритм разработки и принятия управленческих решений
17. Стиль руководства: понятие и типы
18. Понятие и типы конфликтов на предприятиях
19. Причины конфликтов в коллективе работников
20. Способы разрешения конфликтов
21. Предпринимательские риски: понятие и типы
22. Мотивация и мотивационный процесс. Теории мотивации
23. Теория иерархии потребностей А. Маслоу
24. Классификация операций, идущих на предприятии (по А.Файолю)
25. Линейно-функциональная структура управления
26. Планирование как функция менеджмента. Задачи планирования.
27. Контроль как главная функция менеджмента.
28. Управление и менеджмент. Два подхода к управлению.
29. Классификация управленческих решений.
30. Современные функции менеджмента.
31. Авторитарный стиль руководства.
32. Демократический стиль руководства.
33. Либеральный стиль руководства.
34. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности.
35. Правила «хорошего» менеджера. Решетка Р. Блейка.
36. Как организуется руководство структурным подразделением?
37. Как осуществляется контроль качества выполняемых работ?
38. Как рационально организовывать рабочее место электромеханика?
39. Как инструктировать и контролировать исполнителей на всех стадиях

работ?

40. Каков алгоритм принятия управленческого решения?

41. Как управлять конфликтными ситуациями в коллективе?

42. Как и для чего обеспечивают соблюдение правил безопасности труда и выполнение требований производственной санитарии?

43. Какие компьютерные и телекоммуникационные средства применяют при организации работ?

44. Какие современные технологии управления структурного подразделения организации Вы знаете?

45. В чём заключается характер взаимодействия с другими подразделениями?

46. В чём заключаются функциональные обязанности работников и руководителей?

47. Какие принципы делового общения в коллективе?

48. Какие вопросы конфликтологии необходимо знать руководителю структурного подразделения?

49. Какие виды, формы и методы мотивации персонала (материальные и нематериальные) применяются для стимулирования работы персонала?

50. Каковы методы оценивания качества выполняемых работ?

51. Что такое «деловой этикет» и в чём он заключается?

52. Каковы особенности менеджмента в области профессиональной деятельности?

53. Каковы методы осуществления мероприятий по предотвращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний?

54. Что означает понятие «деловой этикет» и в чём он заключается?

55. Каковы основные принципы делового общения?

56. В каких ситуациях на предприятиях необходимо принимать управленческие решения и почему?

57. Как управлять стрессами в коллективе исполнителей?

58. Что значит «управлять рисками» на предприятии?

59. Какие стили руководства используются на современных российских предприятиях?