**Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «*МЕНЕДЖМЕНТ*»**

**Инструкция для выполнения заданий закрытого типа:**

- на выполнение теста обучающемуся дается 20 минут;

- каждый обучающийся решает 10 тестовых заданий, выбранных из базы тестовых заданий;

- при ответе на каждое задание обучающийся должен выбрать один или все правильные ответы, согласно указанию перед каждым тестовым заданием;

- тестирование проводится с использованием тестов на бумажном носителе;

- критерии оценивания: «отлично» - 8-10 правильных ответов, «хорошо» - 5-7 правильных ответов, «удовлетворительно» - 4-2 правильных ответов, «неудовлетворительно» - 0-1 правильных ответов.

**Инструкция для выполнения заданий открытого типа:**

- каждому обучающемуся выдается два задания открытого типа на бумажном носителе;

- время на подготовку развернутого ответа на полученные задания – 15-20 минут;

- развернутый ответ по каждому заданию обучающийся озвучивает преподавателю в процессе своего ответа;

- критерии оценивания:

«отлично» - обучающийся глубоко и прочно усвоил материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически его излагает, не затрудняется с ответами;

«хорошо» - обучающийся хорошо знает материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения;

«удовлетворительно» - обучающийся усвоил основной материал, но допускает неточности и испытывает затруднения в выполнении заданий;

«неудовлетворительно» - обучающийся не показал знания по изучаемому материалу

**Семестр изучения: *3***

**Компетенция***: ПК-3 - Способен определять и анализировать ключевые показатели эффективности регламентированных процессов подразделений компаний авиаотрасли, обосновывать внедрение и совершенствование кроссфункциональных процессов организации на принципах партисипативности и цифровой экосистемности при обеспечении необходимого уровня интеграции и координации.*

Результаты обучения:

Знает:

- *функции менеджмента и процесс управления, основные функциональные области деятельности организации, включая компании авиаотрасли;*

*- вертикальные и горизонтальные (кроссфункциональные) связи;*

*- организационные структуры и процессы, классические и органические структуры компаний, в том числе основанные на партисипативном подходе к управлению.*

*- основные функции и принципы авиационного менеджмента, основные принципы проектирования организационных структур и принципы проектирования бизнес-моделей на авиационном предприятии.*

Умеет:

-*проводить сравнительную оценку эффективности возможных вариантов управленческих действий в рамках различных функциональных процессов на основе известных показателей;*

*- выполнять поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщать результаты анализа для решения задач управления авиационной деятельностью, применять методологию определения задач и выбора оптимальных решений исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений на предприятии воздушного транспорта.*

Владеет:

*- навыками применения известных методик оценки показателей эффективности деятельности организации для их расчета на основе имеющихся отчетных данных авиационной компании.*

*- навыками принятия управленческих решений в условиях специфических рисков цифровой экономики на основе обработки и анализа больших данных в цифровом виде систем менеджмента безопасности авиационной деятельности, а также навыками применения основные положения концепции процессного управления для организации деятельности предприятий воздушного транспорта.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. В чем состоит суть функции координации:

**Выберите один правильный ответ**а) распределение обязанностей структурных подразделений организации и работников в них; б) оценка эффективности работы участников команды в целях справедливой материальной мотивации;в) обеспечение согласованности действий функциональных и вертикальных звеньев компании для поддержания работоспособности и обеспечения эффективности деятельности организации;г) разложение целого на его составные части для определения состояния объектов управления. |
| 1. Что отражают общие функции менеджмента:

**Выберите один правильный ответ**а) технологию труда менеджера любого уровня иерархии; б) содержание основных стадий процесса управления деятельностью организации на всех иерархических уровнях; в) характер производственных отношений в организации; г) процесс взаимодействия организации с партнерами по рынку. |
| 3. Что собой представляет процесс управления организацией:**Выберите один правильный ответ**а) совокупность целенаправленных действий руководителя и аппарата управления по согласованию совместной деятельности работающих для достижения целей организации; б) передача распоряжений работающим в организации; в) совокупность организационных структурных блоков, подобранных в соответствии с целью организации; г) последовательность встреч руководителя с подчиненными для обсуждения и объяснения их целей и задач  |
| 4. Выберите пример компании, в которой налажено кроссфункциональное взаимодействие:**Выберите один правильный ответ**а) руководитель службы бортпроводников авиационной компании принимает участие во встречах, где присутствуют директора по рекламе и связям с общественностью и по обеспечению перевозок, если такие проводятся; б) при обращении представителя летной службы в отделение опытного производства с запросом на изменение характеристик летательного аппарата начальник отделения быстро организовал встречу инженеров с пилотами для обмена мнениями; в) инспекция по безопасности полетов проводит периодический инструктаж работникам подразделений компании, чья деятельность связана с обеспечением безопасности; г) сотрудники отдела таможенного оформления авиационной компании проходят периодическое обучение для поддержания функциональных знаний изменения таможенного законодательства  |
| 5. Какой показатель может быть применен для оценки эффективности процесса управления персоналом авиационной компании:**Выберите один правильный ответ**а) объем работы авиакомпании, пассажирооборот, млн. пасс.-км; б) годовая чистая прибыль авиакомпании, млн. руб.; в) годовая численность бортпроводников авиакомпании, чел.; г) выработка = пассажирооборот, млн. пасс.-км, приходящийся на 1 работника авиакомпании  |
| 6. В каком из приведенных вариантов управление компанией осуществляется на основе партисипативного подхода:**Выберите один правильный ответ**а) руководитель привлекает сотрудников к групповым решениям в отношении производственных процессов, в частности, созданию проектов, планов, предложений по рациональному использованию ресурсов; б) руководитель сообщает и объясняет работникам суть обновлений производственных процессов, проектов, планов, подходов к использованию ресурсов; в) руководитель не привлекает работников к обновлению производственных процессов, проектов, планов, подходов к использованию ресурсов; г) работники отказываются принимать участие в разработке групповых решений в отношении производственных процессов, в частности, созданию проектов, планов, предложений по рациональному использованию ресурсов.  |
| 7. В каком случае в работе компании реализовано партисипативное управление:**Выберите один правильный ответ**а) работники четко придерживаются установленного графика работы; б) выполнение всех элементов работ осуществляется строго в соответствии с планом-графиком по дням недели; в) работки не выполняют заданный объем работ в установленные сроки; г) работники на основе полученного от руководителя задания выбирают трудовую деятельность и время ее реализации в виде гибкого графика, возможности взаимной замены сотрудников, производя необходимый объем работы в установленный срок |
| 8. Преимущества патисипативного подхода в управлении:**Выберите один правильный ответ**а) повышение четкости производственных заданий сотрудникам; б) усиление корпоративной сплоченности, рост мотивации членов коллектива; в) обоснование норм времени на выполнение различных видов работ; г) понятное распределение задач и рабочих заданий между членами команды |
| 9. Какие из управленческих действий относятся к категории горизонтальных связей в организации:**Выберите один правильный ответ**а) согласование начальником Департамента наземного обеспечения перевозок с начальником Департамента производства полетов плана требуемых объемов работ;б) передача распоряжения начальником Департамента корпоративных коммуникаций начальнику отдела связей с местными СМИ;в) беседа директора по рекламе и связям с общественностью авиационной компании с коллегой из смежной отраслевой компании;г) обсуждение в частной беседе 1-м заместителем генерального директора по производству крупной авиакомпании с начальником группы службы сервиса этой компании новой конструкции пассажирского сиденья на отраслевой выставке. |
| 10. Какие из управленческих действий относятся к категории вертикальных связей в организации:**Выберите один правильный ответ**а) согласование начальником Департамента наземного обеспечения перевозок с начальником Департамента производства полетов плана требуемых объемов работ;б) передача распоряжения начальником Департамента корпоративных коммуникаций начальнику отдела связей с местными СМИ;в) беседа директора по рекламе и связям с общественностью авиационной компании с коллегой из смежной отраслевой компании;г) обсуждение в частной беседе 1-м заместителем генерального директора по производству крупной авиакомпании с начальником группы службы сервиса этой компании новой конструкции пассажирского сиденья на отраслевой выставке. |
| 11. Показатель оперативности технического обслуживания, характеризующий эффективность производственных процессов авиационной компании, определяют следующим образом:**Выберите один правильный ответ**а) отношение числа обслуженных в установленный срок воздушных судов к общему числу обслуживаемых в аэропорту воздушных судов разных компаний; б) отношение среднего времени обслуживания *i*-го воздушного судна к общему налету часов *i*-го воздушного судна; в) это среднее время обслуживания *i*-го воздушного судна; г) это средняя стоимость обслуживания *i*-го воздушного судна |
| 12. Основными функциональными областями деятельности авиационной компании являются:**Выберите один правильный ответ**а) благотворительная деятельность, социальные программы, производство деталей воздушных судов, экономика; б) взаимодействие с пассажирами, организация обслуживания оборудования, взаимодействие со СМИ; в) бесперебойная работа аэропорта, прием воздушных судов, наземная безопасность пассажиров, продажа билетов; г) выполнение полетов и обучение летного персонала, производство и обеспечение технологии, обеспечение безопасности полетов, коммерция и финансы, сервис и маркетинг, информационные технологии |
| 13. Организационная структура компании – это **Выберите один правильный ответ**а) совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений; б) техническая обеспеченность функциональных подразделений компании, необходимая для успешного выполнения их задач; в) персонал функциональных подразделений, подобранный в соответствии со стоящими перед ними задачами; г) совокупность программного обеспечения функциональных подразделений компании, объединенного в единую информационную систему |
| 14. Какие организационные структуры относятся к классическим (механистическим):**Выберите один правильный ответ**а) виртуальная и проектная; б) функциональная и дивизионная; в) матричная; г) партисипативная |
| 15. Какие организационные структуры относятся к органическим:**Выберите один правильный ответ**а) линейная; б) функциональная; в) матричная; г) дивизионная. |
| 16. Антикризисное управление в авиационном предприятии – это: **Выберите один правильный ответ**а) система юридических и организационно-управленческих мер по диагностике, предупреждению, нейтрализации и преодолению кризисных явлений и их причин на всех уровнях экономики предприятий ВТ; б) стратегия развития авиационного предприятия; в) процесс применения форм, методов и процедур, направленных на социально-экономическое оздоровление финансово-хозяйственной деятельности авиационного предприятия, создание и развитие условий для выхода из кризисного состояния; г) комплексный анализ финансово-экономического состояния авиапредприятия для установления методов его финансового оздоровления. |
| 17. К показателям рыночной концентрации на предприятиях ВТ относятся:**Выберите все правильные ответы**а) коэффициент рыночной концентрации (CR);б) количество составленного расписания движения воздушных судов;в) индекс Херфиндаля–Хиршмана (HHI);г) теорема Модильяни-Миллера. |
| 18.Понятие «кризис на авиапредприятии» включает в себя: **Выберите один правильный ответ** а) множество взаимосвязанных ситуаций, повышающих сложность и риск управления; б) незапланированный и не желаемый, ограниченный по времени процесс, который в состоянии существенно помешать или даже сделать невозможным функционирование предприятия; в) механизм, который является толчком к смене эволюции на революцию; г) реорганизационные процедуры, направленные на поддержание деятельности и оздоровления предприятия-должника с целью предотвращения его ликвидации. |
| 19. Стратегический план авиационного предприятия – это: **Выберите один правильный ответ** а) определение структуры итоговых финансовых показателей с оценкой влияния каждой позиции отчетности на результат в целом; б) набор корректируемых, в зависимости от изменений внешней и внутренней среды, действий и решений руководства, предназначенных для достижения целей авиапредприятия; в) оценка достоверности текущего финансового учета и отчетности, база для выдвижения гипотез о закономерностях и возможном неустойчивом финансово-экономическом состоянии; г) расчет количественных отношений данных отчетности, определение взаимосвязи показателей. |
| 20. В основу стратегического планирования авиакомпании должна быть положена:**Выберите все правильные ответы** а) модель управления кредиторской задолженностью;б) миссия авиакомпании;в) концепция обеспечения максимальной продолжительности периода ее бескризисного состояния;г) схема управления дебиторской задолженностью. |
| 21. Под системным подходом в принятии управленческих решений предприятий ВТ понимается:**Выберите один правильный ответ**а) маркетинговое исследование конъюнктуры авиационного рынка;б) комплексный анализ финансово-экономического состояния авиапредприятия для принятия управленческих решений; в) способ мышления по отношению к организации и управлению: метод организации работы, при котором все элементы системы рассматриваются как взаимосвязанные и взаимодействующие друг с другом;г) диагностика причин возникновения кризисных ситуаций в экономике и финансах авиапредприятия. |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Что представляет собою кроссфункциональное взаимодействие?
 |
| 1. Для чего служит кроссфункциональное взаимодействие?
 |
| 1. Поясните суть принципа партисипативности в управлении?
 |
| 1. Каковы варианты реализации управления на принципах партисипативности?
 |
| 1. Как оценить показатель эффективности деятельности авиакомпании «рентабельность рейсов»
 |
| 1. Как рассчитать показатель «регулярность выполнения рейсов», характеризующий качество обслуживания клиентов авиакомпании?
 |
| 1. Как рассчитать показатель «коэффициент загрузки воздушного судна», характеризующий уровень использования производственных мощностей авиационной компании?
 |
| 1. Как определяется средний налет часов на один самолет списочного парка как показатель эффективности использования парка воздушных судов
 |
| 1. Как рассчитывают производительность самолета и вертолета как один из основных показателей эффективности использования парка?
 |
| 1. Какие перспективы рассматривают в соответствии с моделью Сбалансированной системы показателей при планировании и оценке эффективности компании?
 |
| 1. Назовите основные общие функции менеджмента
 |
| 1. Рейс 1 обслуживается воздушным судном вместимостью 158 человек, рейс 2 – вместимостью 170 человек. Количество пассажиров на 1 рейсе 140 человек, на рейсе 2 – 150 человек. Какой рейс более эффективен с точки зрения использования вместимости?
 |
| 1. Оцените производительность труда работника авиакомпании на основе данных: годовой пассажирооборот 50 млрд. пасс.-км, численность работников – 17 тыс. чел., парк воздушных судов – 346 судов.
 |
| 1. Примите решение о выборе нового направления для обслуживания авиационной компанией на основе следующих данных:

Направление1: планируемые доходы от перевозок 48 млн. руб., расходы на перевозки 36 млн. руб.Направление 2: планируемые доходы от перевозок 58 млн. руб., расходы на перевозки 46 млн. руб. |
| 1. Что представляет собой проектная организационная структура?
 |

**Компетенция**: *УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений*

Результаты обучения:

Знает: *Основные группы ресурсов организации, ограничения действий менеджера; способы принятия решений в менеджменте (интуитивное, основанное на суждении (адаптивное) и рациональное), характеристику целей и задач организации.*

*Умеет: Планировать, организовывать и контролировать управленческие решения.*

Владеет: *Применение знаний способов принятия решений для обоснования решения в конкретной управленческой ситуации для достижения поставленной цели.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Процесс принятия рационального решения начинается с:

**Выберите один правильный ответ**а) формулировки миссии предприятия;б) составления бюджета; в) выявления проблемы; г) определения лица, ответственного за приятие решений. |
| 1. Какое решение можно признать рациональным:

**Выберите один правильный ответ**а) решение, которому соответствует максимальное значение прибыли компании;б) лучшее с точки зрения лиц, принимающих решение, и интересов организации в условиях имеющейся информации; в) решение, выполнение которого требует самых низких затрат; г) решение, лучшее с точки зрения интересов лица, принимающего его. |
| 1. Какому из приведенных ниже требований обязательно должно отвечать управленческое решение:

**Выберите один правильный ответ**а) должно быть мгновенным;б) должно быть задокументированным; в) должно иметь отраслевые рекомендации; г) должно быть законным. |
| 1. Основные действия менеджера, выполняемые в рамках функции планирования, - это:

**Выберите один правильный ответ**а) анализ ситуации, постановку целей, определение задач, распределение ресурсов, фиксация необходимых действий и мероприятий в документе (плане);б) решение о выборе варианта действий на основе анализа интересов владельца бизнеса; в) распределение заданий работникам компании и фиксация их в документе; г) реализация целей организации и достижение конечного результата. |
| 1. Цели организации должны быть:

**Выберите один правильный ответ**а) амбициозными;б) минимальными для достижимости; в) конкретными (иметь количественные показатели) и достижимыми; г) сопоставимыми с целями конкурентов |
| 1. Что из перечисленного ограничивает действия менеджера по управлению:

**Выберите один правильный ответ**а) имеющиеся у него полномочия;б) подчиненные; в) клиенты; г) конкуренты |
| 1. Что относится к сфере принятия решений менеджеров низового звена управления:

**Выберите один правильный ответ**а) влияние на поведение конкурентов;б) постановка целей и задач организации; в) непосредственная организация и руководство исполнителями, занятыми основной деятельностью; г) руководство отдельными специализированными подразделениями |
| 1. Что относится к сфере принятия решений менеджеров высшего звена управления:

**Выберите один правильный ответ**а) контроль над использованием сырья и оборудования;б) руководство отдельными специализированными подразделениями и функциями; в) непосредственная организация и руководство исполнителями, занятыми основной деятельностью; г) формулирование целей организации и подразделений |
| 1. Что относится к сфере принятия решений менеджеров среднего звена управления:

**Выберите один правильный ответ**а) контроль над использованием сырья и оборудования;б) разработка конкурентной стратегии компании; в) разработка долгосрочных планов; г) координация работы нижестоящих руководителей |
| 1. Процесс принятия рационального решения начинается с:

**Выберите один правильный ответ**а) формулировки миссии предприятия;б) составления бюджета; в) идентификации функциональной сферы, где принимается решение;г) выявления проблемы |
| 1. Факторы, влияющие на качество управленческого решения:

**Выберите один правильный ответ**а) характеристики проблемы (сложность, вид, новизна, степень определенности);б) уровень компетентности исполнителей; в) уровень контроля его исполнения;г) размер бюджета |
| 12. По содержанию воздействия управленческие решения разделяют на:**Выберите один правильный ответ**а) государственные, частные;б) экономические, политические, социальные, организационные, экологические, информационные; в) обязательные, рекомендательные;г) случайные, закономерные |
| 13.По сфере управления (конкретно функции управления) управленческие решения разделяют на:**Выберите один правильный ответ**а) государственные, частные;б) экономические, политические, социальные, организационные, экологические, информационные; в) маркетинговые, технические, производственные, кадровые, финансовые;г) случайные, закономерные |
| 14. Что относится к недостаткам децентрализованной системы принятия решений:**Выберите один правильный ответ**а) лицо, принимающее решение, обычно редко вступает в контакты с исполнителями, нарушает принцип обратной связи;б) решения принимаются на несоответствующем уровне управления; в) решения принимаются в условиях полной необходимой информации;г) снижение круга интересов и масштаба мышления у высшего руководства |
| 15.В чем заключается экономический аспект совершенствования процесса принятия решения:**Выберите один правильный ответ**а) повышение профессионального уровня руководителя;б) наиболее полное использование интересов участников процесса выработки и реализации решения; в) делегирование полномочий и активное привлечение персонала к процессу подготовки и принятию управленческого решения;г) оценка уровня рисков принятия решения |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Какие решения называются адаптационными (основанными на суждении)?
 |
| 1. В чем заключается экономический аспект оптимизации процесса принятия решения?
 |
| 1. Назовите основные группы ресурсов организации
 |
| 1. К какой группе ресурсов организации относится топливо?
 |
| 1. Какие требования предъявляются к качеству информации для принятия эффективного решения
 |
| 1. Каким требованиям должны отвечать управленческие решения?
 |
| 1. Каков процесс принятия интуитивного решения?
 |
| 1. Для повышения экономической эффективности деятельности компании менеджеру следует предпринять усилия, нацеленные на:
 |
| 1. В случае необходимости распределения оперативных заданий между работниками бригады какой способ принятия решения наиболее логичный (интуитивное, адаптационное, рациональное)
 |
| 1. Руководитель дал распоряжение относительно кадровой перестановки исходя из ощущаемых им преимуществ сотрудника. Какой способ принятия решения в данном случае применен?
 |
| 1. Зная законодательство и имея опыт работы в среднем бизнесе, руководитель выбрал вариант создания дочерней компании. В данном случае какой способ принятия решения применен?
 |
| 1. В связи с падением объема продаж директор созвал руководителей отделов маркетинга и рекламы, отдела сбыта, заместителя по производству; они определили причины падения продаж, составили план работы на полугодие; после его реализации были подведены итоги проделанной работы. В данном случае какой способ принятия решения применен?
 |
| 1. Что включает процесс управленческого контроля реализации решений?
 |
| 1. Что представляет собой метод дерева решений?
 |

**Компетенция**: *УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде*

Результаты обучения:

Знает: *Роль и процесс коммуникаций в компании, роли членов команды, разновидности конфликтов в организации.*

Умеет: *Использовать знания особенностей внутриорганизационных коммуникаций для поддержания социального взаимодействия.*

*Владеет: Применение знаний основ социального взаимодействия в организации для оценки вариантов поведения ее членов.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Процесс коммуникаций включает элемент:**Выберите один правильный ответ**а) барьер;б) фильтр; в) канал; г) технологию. |
| 2. К коммуникационным каналам в компании относится: **Выберите один правильный ответ**а) авиационный транспорт;б) устная речь; в) видеокамера; г) система канализации. |
| 3. К факторам, влияющим на процесс восприятия информации, относится:**Выберите один правильный ответ**а) отношение получателя к отправителю;б) степень информированности отправителя о содержании сообщения; в) информационный дождь; г) время суток |
| 4. Причины искажения или потери информации при личном общении (межличностные барьеры):**Выберите один правильный ответ**а) безбумажные технологии;б) возникновение слухов; в) вербальные; г) несовершенство организационной структуры |
| 5. Структурные барьеры (причины потери информации) во внутриорганизационных коммуникациях:**Выберите один правильный ответ**а) различия в восприятии;б) намеренная или случайная фильтрация информации должностным лицом; в) невербальные; г) безбумажные технологии |
| 6. К способам организации "обратной связи" в коммуникационном процессе относят:**Выберите один правильный ответ**а) периодические отчеты профсоюзного комитета перед руководством;б) ответный звонок исполнителя менеджеру по текущему производственному вопросу; в) ввод безбумажной технологии передачи информации; г) встречи менеджеров с сотрудниками, внутрифирменные СМИ |
| 7. К личностным факторам эффективной работы менеджера относятся:**Выберите один правильный ответ**а) наличие личного начального капитала;б) стремление к постоянному личностному росту; в) знание современной электронной техники и средств; г) предпочтение стандартных подходов в решении проблем |
| 8. Причиной объединения людей в неформальные группы является:**Выберите один правильный ответ**а) потребность причастности (принадлежности);б) дух противоречия; в) желание личного участия в постановке целей организации; г) недовольство формами участи в прибылях фирмы |
| 9. Теории лидерства могут быть основаны на:**Выберите один правильный ответ**а) личных амбициях руководителя;б) атрибутах лидерского положения; в) условиях лидирования в отрасли; г) лидерских качествах и лидерском поведении  |
| 10. В случае противодействия неформальной группы достижению целей формальной организации руководителю следует:**Выберите один правильный ответ**а) уволить членов неформальной группы;б) лишить всех членов неформальной группы премии; в) поощрять работу тех членов неформальной группы, чьи действия способствуют достижению целей формальной организации; г) осудить на собрании коллектива действия всех членов данной неформальной группы |
| 11. Эффективность работы группы возрастает, если:**Выберите один правильный ответ**а) в нее входят люди с разнородными взглядами, образованием, подходами к решению задач;б) размер команды превышает 15 человекв) в команде преобладает единомыслие; г) в команде имеется одно лицо, гораздо более высокий статус, чем остальные |
| 1. К межличностным относятся следующие способы управления конфликтами в организации:

**Выберите один правильный ответ**а) уклонение, сглаживание. принуждение;б) введение жесткой системы единоначалияв) установление общих оценочных показателей; г) введение системы поощрения бесконфликтной работы |
| 13.Дисфункциональным называют конфликт, если он:**Выберите один правильный ответ**а) не связан с процессом взаимодействия функциональных подразделений организации;б) способствует упразднению одной из функций управленияв) приводит к переводу одной из функций компании на аутсорсинг; г) приводит к ухудшению психологического климата и снижению производительности труда |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Перечислите этапы процесса коммуникаций |
| 2. Назовите невербальные барьеры в коммуникационном процессе? |
| 3.Каковы способы формирования аттракции (притяжения) при межличностных коммуникациях? |
| 4. Назовите основной критерий эффективности межличностных коммуникаций? |
| 5. На чем основана власть примера (харизматическая власть)? |
| 6. На чем основана власть эксперта? |
| 7. Какая форма власти проявляется в случае, если директор предприятия подписал приказ об изменении режима его работы? |
| 8. Какая форма власти проявляется в случае, если благодаря развитым риторическим способностям и располагающей внешности лидер политической партии набрал значительное число голосов в регионе |
| 9.Какова суть роли менеджера как предпринимателя? |
| 10. Какова суть роли менеджера в организации как распределителя ресурсов? |
| 11. Какова суть роли менеджера в организации как распределителя информации |
| 12. Что в менеджменте понимают под конфликтом? |
| 13.Что понимают под функциональным конфликтом? |
| 14. Какие выделяют две группы методов управления внутриорганизационными конфликтами? |