**Государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования Ленинградской области**

**«ГАТЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ГАОУ ВО ЛО «ГГУ»)**



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.02 Менеджмент**

**Уровень профессионального образования**

Среднее профессиональное образование

**Образовательная программа**

подготовки специалистов среднего звена

**Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

**Квалификация выпускника**

Специалист по документационному обеспечению управления и архивному делу

Форма обучения: заочная

Гатчина

2023

Фонд оценочных средств для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности по дисциплине ОП.02 Менеджмент организации разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (далее ФГОС СОО) по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, утвержденном приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2022 г. N 778 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2022 г., регистрационный N 70318).

Организация – разработчик: ГАОУ ВО ЛО «Гатчинский государственный университет»

Разработчики:

преподаватель СПО, канд. экон. наук Гвоздарев Д.А.

Рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета ШОТ, протокол № 12 от 22.12.2024 г.

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к**  **различным контекстам.** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК 01.** | Знает:  - сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;  - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);  - стили управления, коммуникации, деловое общение. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - планировать и организовывать работу подразделения;  - формировать организационные структуры управления;  - разрабатывать мотивационную политику организации;  - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;  - принимать эффективные решения, используя систему методов управления. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ОК 04.** | Знает:  - внешнюю и внутреннюю среду организации;  - цикл менеджмента;  - процесс принятия и реализации управленческих решений;  - систему методов управления;  - методику принятия решений;  - стили управления, коммуникации, деловое общение. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| Умеет:  - планировать и организовывать работу подразделения;  - формировать организационные структуры управления;  - разрабатывать мотивационную политику организации;  - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;  - принимать эффективные решения, используя систему методов управления. | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Шкала оцени­вания** | **Планируемые результаты обучения** | **Критерии оценивания результатов обучения** | | | |
| **Оценка «неудовлетво­рительно» / «незачет»** | **Оценка «удовлетвори­тельно» / «зачтено»** | **Оценка «хорошо» / «зачтено»** | **Оценка «отлично» / «зачтено»** |
| **ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации.** | | | | | |
| **Описание показателей и критериев оценивания компетенций ПК 1.2.** | Знает:  - внешнюю и внутреннюю среду организации;  - цикл менеджмента;  - процесс принятия и реализации управленческих решений;  - функции менеджмента в рыночной экономике:  - организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;  - систему методов управления;  - методику принятия решений;  - стили управления, коммуникации, деловое общение. | Не знает. Допускает грубые ошибки | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок | Знает достаточно в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень знаний |
| - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;  - принимать эффективные решения, используя систему методов управления;  - учитывать особенности менеджмента (по отраслям). | Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок | Умеет применять знания на практике в базовом объеме | Демонстрирует высокий уровень умений |
| Владеет:  - планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, координировать работу приемной руководителя и зоны приема разных категорий посетителей. | Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок | Владеет базовыми приемами | Демонстрирует владения на высоком уровне |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к**

**различным контекстам»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
|  | **Перечислите все факторы, которые влияют на деятельность компании, и находятся под контролем организации (внутренние факторы организации):**   1. Структура (иерархическая, функциональная, матричная). 2. Культура (ценности и убеждения, нормы и правила, климат и атмосфера). 3. Ресурсы (человеческие, финансовые, материальные). 4. Процессы и процедуры (производственные, управленческие, информационные). 5. Технологии (производственные, информационные, инновационные). 6. Все ответы правильные (кроме 7). 7. Все ответы неправильные (кроме 6). | | 6 |
|  | **Перечислите все факторы, которые влияют на деятельность компании, и находятся вне прямого контроля организации (внешние факторы):**   1. Все ответы правильные (кроме 7). 2. Экономические (уровень инфляции, валютные колебания, безработица и доходы населения). 3. Социальные и культурные (изменения в образе жизни, ценностях и потребительских предпочтениях). 4. Социальные и культурные (изменения в образе жизни, ценностях и потребительских предпочтениях). 5. Политические (законодательные изменения, налоговая политика, политическая стабильность). 6. Политические (законодательные изменения, налоговая политика, политическая стабильность). 7. Все ответы неправильные (кроме 1). | | 1 |
|  | **Выберите один правильный ответ на определение: Менеджмент – это?**  1. система хозяйствования, которая обеспечивает общество материальными и нематериальными благами;  2. **процесс планирования, организации, мотивации и контроля ресурсов, направленный на достижение поставленных целей компании или организации;**  3. **объединение людей** по интересам, целям, общей деятельности;  4. система экономических отношений, связанных с обменом товарами и услугами между покупателями (потребителями) и продавцами (поставщиками). | | 2 |
|  | **Как технологические инновации влияют на внутреннюю среду в экономике?**  1. все ответы правильные (кроме 5);  **2. создание новых моделей бизнеса и потребления;**  3. п**овышение эффективности производства;**  4. пе**реосмысление структуры и динамики рыночных отношений;**  5. все ответы неправильные (кроме 1). | | 1 |
|  | **Выберите один правильный ответ на определение: Маркетинг – это?**   1. деятельность, направленная на формирование и удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена; 2. деятельность по управлению социально – экономическими системами; 3. отношения между отдельными хозяйственными субъектами; 4. элементы общества, представляющие стабильные формы организации и регулирование общественной жизни. | | 1 |
|  | **Установите соответствие между терминами и их понятиями (функции контроля в системе менеджмента).**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. Ресурсы- это | а. контроль исполнения ключевых бизнес-процессов и качества связей между ними;  б. контроль текучести персонала, количества межличностных и групповых конфликтов;  в. контроль рабочего времени сотрудников, исполнения бюджета, состояния материальных активов, предоставления управленческой отчётности;  г. контроль реализации стратегического плана, качества, полноты и своевременности операционной отчётности;  д. контроль отклонений ключевых показателей и устойчивости трендов, указывающих на новые риски и возможности. | | 6.2. Бизнес-процессы - это | | 6.3. Коммуникации - это | | 6.4. Стратегическое и операционное управление - это | | 6.5. Организационные изменения - это | | | 6.1. в  6.2. а  6.3. б  6.4. г  6.5. д |
|  | **В менеджменте выделяют три основные группы методов управления. Сопоставьте термины и их расшифровки.**  7.1. административные  7.2. экономические  7.3. социально-психологические | а. **направлены на формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе (ритуалы и традиции, коучинг и мониторинг, управление коммуникациями и др.);**  б. **основаны на власти, дисциплине и ответственности**. Направлены на организационную структуру и формализацию отношений;  в. **используют материальные стимулы и экономические рычаги влияния** для достижения целей (система оплаты труда, премирование, опционные программы, экономические санкции). | 7.1. б  7.2. в  7.3. а |
|  | **Сопоставьте термины и их значения**  8.1. производство  8.2. обмен  8.3. потребление | а. использование экономического продукта для удовлетворения своих потребностей  б. процесс создания материальных благ  в. действия в результате которого люди отдают один экономический продукт и взамен получают другой | 8.1. б  8.2. в  8.3. а |
|  | **Сопоставьте термины и их значения**  9.1. распределение  9.2. прямой обмен  9.3. производительные силы | а. натуральный обмен, обмен продуктами труда  б. процесс разделения производственного продукта на части  в. работники, сырье, оборудование | 9.1. б  9.2. а  9.3. в |
|  | **Сопоставьте термины внешних факторов, влияющих на стратегию организации и их значения**  10.1. социальные факторы  10.2. политические факторы  10.3. технологические факторы | а. демографические изменения, культурные особенности и общественные тенденции могут сильно влиять на предпочтения потребителей и, следовательно, на стратегию бизнеса.  б. изменения в налоговом законодательстве могут существенно повлиять на прибыль бизнеса.  в. революционные технологические перемены и открытия представляют большие возможности и серьёзные угрозы. Под влиянием некоторых нововведений и открытий возможна ликвидация старых отраслей и замена их новыми. | 10.1. а  10.2. б  10.3. в |
|  | **Вопрос открытый с развернутым ответом. Назовите не менее двух наиболее эффективных метода анализа внутренней среды организации?** | | SWOT-анализ  PEST-анализ  SNW-анализ  Финансовый анализ |
|  | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос: Как внешние факторы влияют на стратегию организации?**  1.помогают компаниям определить риски и возможности, что позволяет более эффективно разрабатывать долгосрочные стратегии и планы действий;  2. помогают выйти из операционки и больше туда не возвращаться;  3. отрицательно влияют на рынок;  4. помогают погасить все взятые кредиты и обязательства. | | 1 |
|  | **Расставьте в хронологическом порядке этапы маркетинговой деятельности**  1. производство  2. доведение товара до потребителя  3. изучение рынка | | 3 1 2  Маркетинговая деятельность – это продвижение товара от производителя до потребителя. Предварительно изучают рынок, спрос на товар, сезонность, потом приступают к производству. Одна из задач маркетинга – доведение товара до потребителя. |
|  | **Назовите эффективный метод анализа, который помогает понять, как политика, экономика, общество и технологии способны влиять на компанию:**   * **Political** — политические (субсидирование, налоговая политика, государственное регулирование отрасли). * **Economic** — экономические (инфляция, курс рубля, рост или стагнация экономики). * **Social** — социальные или социально-культурные (уровень жизни населения, социальные потребности, рождаемость и смертность). * **Technological** — технологические (то, как технологии влияют на бизнес: есть ли в сфере инновации, как развиваются конкуренты и меняется патентное законодательство). | | PEST-анализ |
|  | **Назовите эффективный метод анализа, который позволяет оценить текущее положение, выявить сильные и слабые стороны, перспективы развития и угрозы. Главная цель которого, получить данные для стратегического планирования.** | | SWOT-анализ |
|  | **Назовите функцию менеджмента, которая побуждают сотрудников работать в интересах организации, учитывая при этом их собственные цели и ценности?**  1. планирования;  2. организации;  3. контроля;  4. мотивации;  5. координации. | | 4 |
|  | **Назовите функцию менеджмента, которая заключается в регулярном и систематическом мониторинге ключевых показателей бизнес-деятельности организации, что позволяет отслеживать достижение намеченных целей или отклонение от запланированного курса?**  1. планирования;  2. организации;  3. контроля;  4. мотивации;  5. координации. | | 3 |
|  | **Выберите один правильный ответ. Профессиональные задачи по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»** **включают работу в разных видах деятельности, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО).**  1. **Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации.**  2. **Организация архивной и справочно-информационной работы по документам организации.**  3. **Документационное обеспечение управления и архивного дела с использованием программных средств учёта, хранения, обработки и поиска документов.**  4. Все ответы правильные (кроме 5).  5. Все ответы неправильные (кроме 4). | | 4 |
|  | **Назовите не менее двух методов управления в менеджменте.** | | административный,  экономический,  социально-психологический |
|  | **Расставьте в нужном порядке стадии принятия и вступления законов в России**  1. законодательная инициатива  2. вступление закона в силу  3. подписание закона Президентом РФ | | 1 3 2  Для принятия закона первоначально нужна законодательная инициатива. На одной из следующих стадий закон подписывает Президент РФ, а потом уже закон вступает в силу. |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Назовите рекомендации для секретаря-администратора, чтобы эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде:**   1. **сохранять субординацию;** 2. **не обсуждать и не осуждать;** 3. **следовать деловому этикету;** 4. **уметь организовывать своё время;** 5. **проявлять желание делать новые задания;** 6. **все ответы правильные (кроме 7);** 7. **все ответы неправильные (кроме 6).** | | 6 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ. Назовите рекомендации для секретаря-администратора, как правильно разрешать конфликты в команде:**   1. **диагностировать природу конфликта;** 2. **создать безопасную среду для диалога;** 3. **искать решения, а не виноватых;** 4. з**акрепить договорённости и следить за исполнением;** 5. **не делать поспешных выводов;** 6. **все ответы правильные (кроме 7);** 7. **все ответы неправильные (кроме 6).** | | 6 |
| 3. | **Выберите один правильный ответ на определение: Менеджмент – это?**  1. система хозяйствования, которая обеспечивает общество материальными и нематериальными благами;  2. **процесс планирования, организации, мотивации и контроля ресурсов, направленный на достижение поставленных целей компании или организации;**  3. **объединение людей** по интересам, целям, общей деятельности;  4. система экономических отношений, связанных с обменом товарами и услугами между покупателями (потребителями) и продавцами (поставщиками). | | 2 |
| 4. | **Выберете один правильный ответ. Как атмосфера в команде влияет на разрешение конфликтов:**  1. все ответы правильные (кроме 6);  2. **выстраивание конструктивных отношений;**  3. **крепкая корпоративная культура;**  4. **командная сплочённость;**  5. **развитие эмоционального интеллекта;**  6. все ответы неправильные (кроме 1). | | 1 |
| 5. | **Выберите один правильный ответ на определение: Маркетинг – это?**   1. деятельность, направленная на формирование и удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена; 2. деятельность по управлению социально – экономическими системами; 3. отношения между отдельными хозяйственными субъектами; 4. элементы общества, представляющие стабильные формы организации и регулирование общественной жизни. | | 1 |
| 6. | **Установите соответствие между терминами и их понятиями (функции контроля в системе менеджмента).**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. Ресурсы- это | а. контроль исполнения ключевых бизнес-процессов и качества связей между ними;  б. контроль текучести персонала, количества межличностных и групповых конфликтов;  в. контроль рабочего времени сотрудников, исполнения бюджета, состояния материальных активов, предоставления управленческой отчётности;  г. контроль реализации стратегического плана, качества, полноты и своевременности операционной отчётности;  д. контроль отклонений ключевых показателей и устойчивости трендов, указывающих на новые риски и возможности. | | 6.2. Бизнес-процессы - это | | 6.3. Коммуникации - это | | 6.4. Стратегическое и операционное управление - это | | 6.5. Организационные изменения - это | | | 6.1. в  6.2. а  6.3. б  6.4. г  6.5. д |
| 7. | **В менеджменте выделяют три основные группы методов управления. Сопоставьте термины и их расшифровки.**  7.1. административные  7.2. экономические  7.3. социально-психологические | а. **направлены на формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе (ритуалы и традиции, коучинг и мониторинг, управление коммуникациями и др.);**  б. **основаны на власти, дисциплине и ответственности**. Направлены на организационную структуру и формализацию отношений;  в. **используют материальные стимулы и экономические рычаги влияния** для достижения целей (система оплаты труда, премирование, опционные программы, экономические санкции). | 7.1. б  7.2. в  7.3. а |
| 8. | **Сопоставьте термины и их значения. Причины конфликтов в организации.**  8.1. управленческие  8.2. экономические  8.3. профессиональные | а. низкая квалификация сотрудников, ошибки в подборе персонала и отсутствие карьерных перспектив;  б. недостатки в структуре организации, размытые полномочия и обязанности, должностные инструкции противоречат реальным требованиям руководства;  в. задержки зарплаты или несовершенство системы премирования часто становятся катализатором конфликтов. | 8.1. б  8.2. в  8.3. а |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения. Методы управления конфликтов в организации.**  9.1. компромисс и согласование  9.2. использование власти  9.3. медиация | а. в случаях, когда другие методы не приводят к разрешению конфликта, может применяться управленческая власть для установления порядка и принятия необходимых решений;  б. поиск взаимоприемлемых решений, которые удовлетворяют обе стороны;  в. вмешательство нейтрального посредника (медиатора) для помощи сторонам в разрешении конфликта, облегчая коммуникацию и поиск соглашений. | 9.1. б  9.2. а  9.3. в |
| 10. | **Сопоставьте термины внешних факторов, влияющих на стратегию организации и их значения**  10.1. социальные факторы  10.2. политические факторы  10.3. технологические факторы | а. демографические изменения, культурные особенности и общественные тенденции могут сильно влиять на предпочтения потребителей и, следовательно, на стратегию бизнеса.  б. изменения в налоговом законодательстве могут существенно повлиять на прибыль бизнеса.  в. революционные технологические перемены и открытия представляют большие возможности и серьёзные угрозы. Под влиянием некоторых нововведений и открытий возможна ликвидация старых отраслей и замена их новыми. | 10.1. а  10.2. б  10.3 в |
| 11. | **Вопрос открытый с развернутым ответом. Назовите не менее двух наиболее эффективных метода анализа внутренней среды организации?** | | SWOT-анализ  PEST-анализ  SNW-анализ  Финансовый анализ |
| 12. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос: Как внешние факторы влияют на стратегию организации?**  1.помогают компаниям определить риски и возможности, что позволяет более эффективно разрабатывать долгосрочные стратегии и планы действий;  2. помогают выйти из операционки и больше туда не возвращаться;  3. отрицательно влияют на рынок;  4. помогают погасить все взятые кредиты и обязательства. | | 1 |
| 13. | **Расставьте в хронологическом порядке этапы маркетинговой деятельности**  1. производство  2. доведение товара до потребителя  3. изучение рынка | | 3 1 2  Маркетинговая деятельность – это продвижение товара от производителя до потребителя. Предварительно изучают рынок, спрос на товар, сезонность, потом приступают к производству. Одна из задач маркетинга – доведение товара до потребителя. |
| 14. | **Назовите эффективный метод анализа, который помогает понять, как политика, экономика, общество и технологии способны влиять на компанию:**   * **Political** — политические (субсидирование, налоговая политика, государственное регулирование отрасли). * **Economic** — экономические (инфляция, курс рубля, рост или стагнация экономики). * **Social** — социальные или социально-культурные (уровень жизни населения, социальные потребности, рождаемость и смертность). * **Technological** — технологические (то, как технологии влияют на бизнес: есть ли в сфере инновации, как развиваются конкуренты и меняется патентное законодательство). | | PEST-анализ |
| 15. | **Назовите эффективный метод анализа, который позволяет оценить текущее положение, выявить сильные и слабые стороны, перспективы развития и угрозы. Главная цель которого, получить данные для стратегического планирования.** | | SWOT-анализ |
| 16. | **Назовите функцию менеджмента, которая побуждают сотрудников работать в интересах организации, учитывая при этом их собственные цели и ценности?**  1. планирования;  2. организации;  3. контроля;  4. мотивации;  5. координации. | | 4 |
| 17. | **Назовите функцию менеджмента, которая заключается в регулярном и систематическом мониторинге ключевых показателей бизнес-деятельности организации, что позволяет отслеживать достижение намеченных целей или отклонение от запланированного курса?**  1. планирования;  2. организации;  3. контроля;  4. мотивации;  5. координации. | | 3 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Профессиональные задачи по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»** **включают работу в разных видах деятельности, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО).**  1. **Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации.**  2. **Организация архивной и справочно-информационной работы по документам организации.**  3. **Документационное обеспечение управления и архивного дела с использованием программных средств учёта, хранения, обработки и поиска документов.**  4. Все ответы правильные (кроме 5).  5. Все ответы неправильные (кроме 4). | | 4 |
| 19. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  Системный процесс раннего обнаружения, анализа и разрешения разногласий, который минимизирует ущерб продуктивности и вовлечённости, помогает сохранять рабочие отношения назывется … **- менеджмент в организации.** | | **конфликт** |
| 20. | **Выберете один правильный ответ. Назовите факторы, способствующие развитию эмоционального интеллекта в команде:**  1. **создание доверительной атмосферы;**  2. **поддержание позитивного настроя;**  3. **обеспечение чувства ценности у сотрудников;**  4. **регулярная и основанная на реальных фактах обратная связь;**  5. **тренинги по контролю эмоций;**  6. **общая культура организации;**  7. **учёт мнений каждого члена команды** при принятии решений;  8. все ответы правильные (кроме 9);  9. все ответы неправильные (кроме 8). | | 8 |

**2. Оценочные средства для проведения процедур внутренней и внешней оценки качества образовательной деятельности**

Тестовые задания для оценивания компетенции:

**«ПК 1.2. Координировать работу приемной руководителя, зон приема различных категорий посетителей организации»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Формулировка и содержание задания** | | **Правильный ответ** |
| 1. | **Выберете один правильный ответ. Профессиональные компетенции в рамках направления «Осуществление организационного и документационного обеспечения деятельности организации»: для раскрытия ПК 1.2. Координировать работу приёмной руководителя, зон приёма различных категорий посетителей организации?**  1. встречать посетителей, получать первичную информацию о них, устанавливать порядок приёма для разных категорий посетителей;  2. вести учётные регистрационные формы по приёму посетителей и оформлять пропуска;  3. осуществлять приём, передачу и отправку документов;  4. организовывать и бронировать переговорные комнаты;  5. сервировать чайные (кофейные) столы в офисе;  6. принимать меры по сохранению конфиденциальной информации в ходе приёма посетителей.  7. все ответы неправильные (кроме 8);  8. все ответы правильные (кроме 7). | | 8 |
| 2. | **Выберете один правильный ответ. Какие технологии могут использоваться для координации работы приёмной руководителя?**  1. м**оделирование процесса работы приёмной**;  2. а**втоматизация процессов**. Например, использование мобильных коммуникаторов для медперсонала, интеграция с медицинскими системами;  3. разработка стандартных операционных процедур (СОП), алгоритмов действий, чек-листов, схем оповещения для работы персонала;  4. создание «безопасной» среды для посетителей и персонала. Для этого могут использоваться шлагбаум на въезде, пост охраны, видеонаблюдение, контроль доступа в помещения, «тревожные» кнопки и другие меры;  5. обеспечение доступности и условий для пребывания маломобильных групп населения. Например, использование пандусов, кнопок вызова, подъёмников, раздвижных дверей, туалетов, стоек постов и прочего;  6. все ответы неправильные (кроме 7);  7. все ответы правильные (кроме 6). | | 7 |
| 3. | **Вставьте в предложение пропущенное слово (одно).**  Системный процесс раннего обнаружения, анализа и разрешения разногласий, который минимизирует ущерб продуктивности и вовлечённости, помогает сохранять рабочие отношения назывется … **- менеджмент в организации.** | | **конфликт** |
| 4. | **Выберете один правильный ответ. Как атмосфера в команде влияет на разрешение конфликтов:**  1. все ответы правильные (кроме 6);  2. **выстраивание конструктивных отношений;**  3. **крепкая корпоративная культура;**  4. **командная сплочённость;**  5. **развитие эмоционального интеллекта;**  6. все ответы неправильные (кроме 1). | | 1 |
| 5. | **Вопрос открытый с развернутым ответом. Назовите не менее двух наиболее эффективных метода анализа внутренней среды организации?** | | SWOT-анализ  PEST-анализ  SNW-анализ  Финансовый анализ |
| 6. | **Установите соответствие между терминами и их понятиями (функции контроля в системе менеджмента).**   |  |  | | --- | --- | | 6.1. Ресурсы- это | а. контроль исполнения ключевых бизнес-процессов и качества связей между ними;  б. контроль текучести персонала, количества межличностных и групповых конфликтов;  в. контроль рабочего времени сотрудников, исполнения бюджета, состояния материальных активов, предоставления управленческой отчётности;  г. контроль реализации стратегического плана, качества, полноты и своевременности операционной отчётности;  д. контроль отклонений ключевых показателей и устойчивости трендов, указывающих на новые риски и возможности. | | 6.2. Бизнес-процессы - это | | 6.3. Коммуникации - это | | 6.4. Стратегическое и операционное управление - это | | 6.5. Организационные изменения - это | | | 6.1. в  6.2. а  6.3. б  6.4. г  6.5. д |
| 7. | **В менеджменте выделяют три основные группы методов управления. Сопоставьте термины и их расшифровки.**  7.1. административные  7.2. экономические  7.3. социально-психологические | а. **направлены на формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе (ритуалы и традиции, коучинг и мониторинг, управление коммуникациями и др.);**  б. **основаны на власти, дисциплине и ответственности**. Направлены на организационную структуру и формализацию отношений;  в. **используют материальные стимулы и экономические рычаги влияния** для достижения целей (система оплаты труда, премирование, опционные программы, экономические санкции). | 7.1. б  7.2. в  7.3. а |
| 8. | **Сопоставьте термины и их значения. Причины конфликтов в организации.**  8.1. управленческие  8.2. экономические  8.3. профессиональные | а. низкая квалификация сотрудников, ошибки в подборе персонала и отсутствие карьерных перспектив;  б. недостатки в структуре организации, размытые полномочия и обязанности, должностные инструкции противоречат реальным требованиям руководства;  в. задержки зарплаты или несовершенство системы премирования часто становятся катализатором конфликтов. | 8.1. б  8.2. в  8.3. а |
| 9. | **Сопоставьте термины и их значения. Методы управления конфликтов в организации.**  9.1. компромисс и согласование  9.2. использование власти  9.3. медиация | а. в случаях, когда другие методы не приводят к разрешению конфликта, может применяться управленческая власть для установления порядка и принятия необходимых решений;  б. поиск взаимоприемлемых решений, которые удовлетворяют обе стороны;  в. вмешательство нейтрального посредника (медиатора) для помощи сторонам в разрешении конфликта, облегчая коммуникацию и поиск соглашений. | 9.1. б  9.2. а  9.3. в |
| 10. | **Сопоставьте термины внешних факторов, влияющих на стратегию организации и их значения**  10.1. социальные факторы  10.2. политические факторы  10.3. технологические факторы | а. демографические изменения, культурные особенности и общественные тенденции могут сильно влиять на предпочтения потребителей и, следовательно, на стратегию бизнеса.  б. изменения в налоговом законодательстве могут существенно повлиять на прибыль бизнеса.  в. революционные технологические перемены и открытия представляют большие возможности и серьёзные угрозы. Под влиянием некоторых нововведений и открытий возможна ликвидация старых отраслей и замена их новыми. | 10.1. а  10.2. б  10.3 в |
| 11. | **Выберете один правильный ответ. Назовите факторы, способствующие развитию эмоционального интеллекта в команде:**  1. **создание доверительной атмосферы;**  2. **поддержание позитивного настроя;**  3. **обеспечение чувства ценности у сотрудников;**  4. **регулярная и основанная на реальных фактах обратная связь;**  5. **тренинги по контролю эмоций;**  6. **общая культура организации;**  7. **учёт мнений каждого члена команды** при принятии решений;  8. все ответы правильные (кроме 9);  9. все ответы неправильные (кроме 8). | | 8 |
| 12. | **Назовите эффективный метод анализа, который позволяет оценить текущее положение, выявить сильные и слабые стороны, перспективы развития и угрозы. Главная цель которого, получить данные для стратегического планирования.** | | SWOT-анализ |
| 13. | **Расставьте в хронологическом порядке этапы маркетинговой деятельности**  1. производство  2. доведение товара до потребителя  3. изучение рынка | | 3 1 2  Маркетинговая деятельность – это продвижение товара от производителя до потребителя. Предварительно изучают рынок, спрос на товар, сезонность, потом приступают к производству. Одна из задач маркетинга – доведение товара до потребителя. |
| 14. | **Выберете один правильный ответ. Назовите факторы, способствующие развитию эмоционального интеллекта в команде:**  1. **создание доверительной атмосферы;**  2. **поддержание позитивного настроя;**  3. **обеспечение чувства ценности у сотрудников;**  4. **регулярная и основанная на реальных фактах обратная связь;**  5. **тренинги по контролю эмоций;**  6. **общая культура организации;**  7. **учёт мнений каждого члена команды** при принятии решений;  8. все ответы правильные (кроме 9);  9. все ответы неправильные (кроме 8). | | 8 |
| 15. | **Вставьте пропущенное слово. Согласно ГОСТ Р 59812-2021,** **оценку доступности объектов проводят раздельно для разных категорий …**: **по слуху, зрению, для инвалидов ПОДА с разделением оценки для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и для инвалидов, передвигающихся с использованием опорных устройств, а также для прочих категорий и групп инвалидов, в том числе с ментальными нарушениями.** | | инвалидов |
| 16. | **Назовите функцию менеджмента, которая побуждают сотрудников работать в интересах организации, учитывая при этом их собственные цели и ценности?**  1. планирования;  2. организации;  3. контроля;  4. мотивации;  5. координации. | | 4 |
| 17. | **Назовите функцию менеджмента, которая заключается в регулярном и систематическом мониторинге ключевых показателей бизнес-деятельности организации, что позволяет отслеживать достижение намеченных целей или отклонение от запланированного курса?**  1. планирования;  2. организации;  3. контроля;  4. мотивации;  5. координации. | | 3 |
| 18. | **Выберите один правильный ответ. Профессиональные задачи по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»** **включают работу в разных видах деятельности, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО).**  1. **Организация документационного обеспечения управления и функционирования организации.**  2. **Организация архивной и справочно-информационной работы по документам организации.**  3. **Документационное обеспечение управления и архивного дела с использованием программных средств учёта, хранения, обработки и поиска документов.**  4. Все ответы правильные (кроме 5).  5. Все ответы неправильные (кроме 4). | | 4 |
| 19. | **Выберите правильный ответ на поставленный вопрос: Как внешние факторы влияют на стратегию организации?**  1.помогают компаниям определить риски и возможности, что позволяет более эффективно разрабатывать долгосрочные стратегии и планы действий;  2. помогают выйти из операционки и больше туда не возвращаться;  3. отрицательно влияют на рынок;  4. помогают погасить все взятые кредиты и обязательства. | | 1 |
| 20. | **Вставьте пропущенное слово. ГОСТ Р 59812-2021** **— национальный …** **Российской Федерации, который устанавливает общие требования и критерии оценки доступности объектов для инвалидов.** | | стандарт |