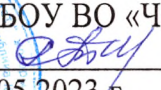



|   |  |   |               |
|---|--|---|---------------|
| Документ подписан простой электронной подписью<br>Информация о владельце:<br>ФИО: Тюлегенова Раиса Муржановна<br>Должность: Директор<br>Дата подписания: 11.07.2023 10:42:00<br>Уникальный программный ключ:<br>125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3c5a4c0161b0486e1b0f80143017 | МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Челябинский филиал<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>образовательной программе высшего образования –<br>программ бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика |               |
| Версия документа - 1  | стр. 1 из 12   | Экземпляр _____   | КОПИЯ № _____ |

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Директор Костанайского филиала  
 ФГБОУ ВО «ЧелГУ»  
  
 \_\_\_\_\_ Р.А. Тюлегенова  
 25.05.2023 г.  


**Фонд оценочных средств  
для рубежного контроля**

по дисциплине (модулю)  
**Менеджмент**

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.01 Экономика**

Направленность (профиль)  
**Экономика и финансы**

Присваиваемая квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора 2022

Костанай 2023



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»  
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –  
программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

Версия документа - 1

стр. 2 из 12

Экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

### **Фонд оценочных средств принят**

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель учёного совета  
филиала

Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета  
филиала

Н.А. Кравченко

### **Фонд оценочных средств рекомендован**

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 18 мая 2023 г.

Председатель  
Учебно-методического совета

Н.А. Нализко

### **Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой экономики**


Протокол заседания № 9 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Г.В. Панина

Автор (составитель)  
экономики, кандидат экономических наук, доцент

Панина Г.В., профессор кафедры

|  |              |                 |               |
|--|--------------|-----------------|---------------|
|  МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики |              |                 |               |
| Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика  |              |                 |               |
| Версия документа - 1   | стр. 3 из 12 | Экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Экономика и финансы

Дисциплина: Менеджмент

Семестры изучения: 3 семестр

Формы рубежного контроля: комплексная письменная работа

Оценивание результатов учебной деятельности обучающихся при изучении дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Менеджмент» направлено на формирование следующих компетенций:

| Коды компетенции (по ФГОС) | Содержание компетенций согласно ФГОС  | Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |   |
|----------------------------|---|---|---|---|
| 1                          | 2   | 3   | 4   |   |
| ОПК-4                      | Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности | ОПК-4.2 Разрабатывает и обосновывает организационно-управленческие решения, содействует их реализации | <i>Пороговый уровень</i>                                | <i>Знать</i> содержание и виды организационно-управленческих решений, процесс их разработки, обоснования и реализации<br><i>Уметь</i> воспринимать и анализировать информацию, необходимую для принятия и последующей реализации обоснованного управленческого решения<br><i>Владеть</i> навыками разработки организационно-управленческих решений                                      |
|                            |   |   | <i>Продвинутый уровень</i>                              | <i>Знать</i> методы разработки, обоснования и реализации организационно-управленческих решений в различных ситуациях<br><i>Уметь</i> разрабатывать различные варианты организационно-управленческих решений, осуществлять выбор и нести за него ответственность<br><i>Владеть</i> навыками принятия и обоснования организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности |



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Костанайский филиал  
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»  
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –  
программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

Версия документа - 1

стр. 4 из 12

Экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|  |  |  |                            |  |
|--|--|--|----------------------------|--|
|  |  |  | <i>Высокий уровень</i>     | <i>Знать</i> критерии выбора оптимальных организационно-управленческих решений и оценки последствий принимаемых решений в профессиональной деятельности<br><i>Уметь</i> оценивать возможные варианты решения проблемы, сравнивая достоинства и недостатки каждой альтернативы, анализируя эффективность их реализации и вероятные результаты; содействовать реализации принятых организационно-управленческих решений, прогнозируя их последствия<br><i>Владеть</i> навыками выявления оптимального варианта управленческих решений и обоснования перспективных предложений по его совершенствованию |
|  |  | ОПК-4.3 Оценивает ожидаемые результаты реализации предлагаемых организационно-управленческих решений с точки зрения их эффективности | <i>Пороговый уровень</i>   | <i>Знать</i> : виды эффективности организационно-управленческих решений<br><i>Уметь</i> : различать аспекты эффективности организационно-управленческих решений<br><i>Владеть</i> : навыками дифференциации видов эффективности управленческих решений   |
|  |  |  | <i>Продвинутый уровень</i> | <i>Знать</i> : качественные и количественные показатели эффективности реализации организационно-управленческих решений<br><i>Уметь</i> : рассчитывать показатели эффективности реализации организационно-управленческих решений<br><i>Владеть</i> : навыками количественной и качественной оценки эффективности организационно-управленческих решений  |
|  |  |  | <i>Высокий уровень</i>     | <i>Знать</i> : методологические подходы к оценке   |



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»

по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –  
программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

Версия документа - 1

стр. 5 из 12

Экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_


|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | эффективности<br>организационно-<br>управленческих<br>решений <i>Уметь:</i> использовать<br>методы оценки<br>эффективности<br>организационно-<br>управленческих решений<br><i>Владеть:</i> навыками оценки<br>результатов реализации<br>организационно-<br>управленческих решений с<br>точки зрения их<br>эффективности |
|--|--|--|--|---|

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Рубежный контроль проводится с целью определения степени сформированности отдельных компетенций обучающихся по завершению освоения очередного раздела курса.

#### 3.1 Виды оценочных средств

| №п/п                 | Код компетенции/<br>планируемые<br>результаты обучения | Контролируемые темы/ разделы                                     | Наименование<br>оценочного средства<br>для текущего<br>контроля                              | Наименование<br>оценочного средства<br>для рубежного<br>контроля |
|----------------------|--|--|--|--|
| Рубежный контроль №1 |  |  |  |  |
| 1                    | ОПК-4.2  | Введение в менеджмент  | - устный опрос<br>- конспект<br>- практическая<br>работа                                     | Комплексная<br>письменная работа                                 |
| 2                    | ОПК-4.2  | Специфика менеджмента в<br>России                                | - конспект<br>- устный опрос<br>- доклад   | Комплексная<br>письменная работа                                 |
| Рубежный контроль №2 |  |  |  |  |
| 3                    | ОПК-4.2 ОПК-4.3  | Понятие и сущность функций<br>менеджмента                        | - устный опрос<br>- тест<br>- матрица БКГ  | Комплексная<br>письменная работа                                 |
| 4                    | ОПК-4.2 ОПК-4.3  | Особенности управления<br>предприятием в современных<br>условиях | - конспект<br>- устный опрос<br>- мини-проект  | Комплексная<br>письменная работа                                 |
| Рубежный контроль №3 |  |  |  |  |
| 5                    | ОПК-4.2 ОПК-4.3  | Управленческие решения в<br>системе менеджмента                  | - тест<br>- кейс-задание<br>- деловая игра<br>- конспект,<br>структурно-<br>логическая схема | Комплексная<br>письменная работа                                 |
| 6                    | ОПК-4.2 ОПК-4.3  | Коммуникация в системе<br>менеджмента                            | - тренинг<br>- дискуссия<br>- конспект,<br>структурно-<br>логическая схема                   | Комплексная<br>письменная работа                                 |

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|    | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») |                 |               |
|   | Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                 |               |
| Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика |  |                 |               |
| Версия документа - 1  | стр. 6 из 12   | Экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

| Рубежный контроль №4 |                 |   |  |                               |
|----------------------|-----------------|---|--|-------------------------------|
| 7                    | ОПК-4.2 ОПК-4.3 | Социально-психологические аспекты менеджмента | - устный опрос<br>- кейс-задание<br>- конспект | Комплексная письменная работа |
| 8                    | ОПК-4.2 ОПК-4.3 | Управление конфликтами и стрессами            | - конспект<br>- устный опрос<br>- тест         | Комплексная письменная работа |

### 3.2 Содержание оценочных средств

Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тестовые задания, практические задания).

#### 3.2.1 Типовые тестовые задания

| № п/п   | Формулировка вопроса  | Варианты ответов   |
|---|---|--|
| <i>Раздел 1 Введение в менеджмент</i>                   |   |  |
| 1   | Возникновение раннего менеджмента связано с:  | А) Началом ведения племенами людей оседлого образа жизни.<br>Б) Проведением управленческих экспериментов в Хоторне.<br>В) Разработкой Ф. Тейлором концепции научного управления.<br><b>Д) Переходом от мануфактур к машинному производству.</b><br>Е) Все варианты верны.                |
| 2   | В теории управления эволюцию концепций менеджмента представляют такие управленческие школы как: | А) Комплексного и маркетингового управления.<br>Б) <b>Научного управления и административная (классическая).</b><br>В) Социально-этического управления.<br><b>Д) Человеческих отношений и поведенческих наук.</b><br>Е) Все ответы верны.  |
| <i>Раздел 2. Специфика менеджмента в России</i>         |   |  |
| 3   | Глобализация как фактор развития менеджмента характеризуется:                                   | А) Появлением и развитием массового машинного производства.<br>Б) Возникновением международных рынков.<br>В) Снижением объемов иностранного инвестирования в экономику страны.<br><b>Д) Значительным увеличением темпов роста прямых иностранных инвестиций.</b><br>Е) Все ответы верны. |
| 4   | К особенностям российской модели менеджмента относится:   | А) Всеобщее участие в конечных результатах.<br><b>Б) Ограниченная роль трудового коллектива в управлении.</b><br><b>В) Ориентация на производство.</b><br>Д) Гарантия занятости и создание обстановки доверительности.<br>Е) Все ответы верны.   |
| <i>Раздел 3. Понятие и сущность функций менеджмента</i> |   |  |



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Костанайский филиал

Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»

по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –

программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика


Версия документа - 1

стр. 7 из 12

Экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

|  |   |   |
|--|---|---|
| 5  | Содержание функции «планирование»:  | А) Процесс обеспечения того, что организация действительно достигает своих целей.<br>В) Создание внутреннего побуждения к действиям.<br>С) Процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать вместе для достижения его целей.<br><b>Д) Процесс решения о том, какими должны быть цели организации и что должны делать члены организации, чтобы достичь этих целей.</b><br>Е) Определение целей, которые должны быть достигнуты в определенный отрезок времени. |
| 6  | Организационная структура управления, которая предполагает создание при линейных руководителях функциональных служб, не обладающих правом принятия решений, называется: | А) Линейно-функциональной.<br>В) Линейной.<br><b>С) Линейно-штабной.</b><br>D) Функциональной.<br>Е) Бюрократической.   |
| <i>Раздел 4 Особенности управления предприятием в современных условиях</i> |   |   |
| 7  | Особенностями информации как ресурса являются ...   | А) Конкретность и закрытость.<br><b>В) Неисчерпаемость, сохраняемость и накапливаемость.</b><br>С) Своевременность и избыточность.<br>D) Возможность параллельного использования и легкость передачи.<br>Е) Все ответы верны.   |
| 8  | Японскую модель менеджмента характеризуют такие принципы управления как:  | А) Строгая формализация структуры управления.<br>В) Ориентация на индивидуальные навыки и инициативу.<br><b>С) Гарантия занятости и создание обстановки доверительности.</b><br><b>Д) Управление ориентированное на качество.</b><br>Е) все ответы верны.   |
| <i>Раздел 5 Управленческие решения в системе менеджмента</i>               |   |   |
| 7  | В соответствии с поведенческой теорией лидерства К. Левина, руководитель, который единолично принимает решение и извещает о нем подчиненных, является...                | А) Демократом.<br>В) Либералом.<br>С) Новатором.<br><b>Д) Автократом.</b><br>Е) Все ответы верны.   |
| 8  | Конкретность как требование к управленческому решению подразумевает ...   | А) <b>Четкую проработку целей, методов, способов реализации, временных и пространственных характеристик.</b><br>В) Необходимость учета комплекса внешних и внутренних факторов.<br>С) Соответствие решения потребностям и задачам управления в организации.<br>D) Соблюдение действующего законодательства и предела полномочий принимающим решение.<br>Е) Нет правильного ответа.  |
| <i>Раздел 6 Коммуникация и мотивация в системе менеджмента</i>             |   |   |
| 9  | В менеджменте выделяют следующие виды коммуникаций:   | <b>А) Межличностные.</b><br>В) Диагональные.<br><b>С) Межуровневые.</b><br>D) Многоуровневые.<br>Е) Все ответы верны.   |

|  |   |   |               |
|--|---|---|---------------|
|  МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики |   |   |               |
| Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика  |   |   |               |
| Версия документа - 1   | стр. 8 из 12  | Экземпляр _____   | КОПИЯ № _____ |
| 10   | В менеджменте процесс коммуникации начинается с этапа   | А) Зарождения идеи.<br>В) Декодирования информации.<br>С) Кодирования и выбора канала передачи.<br>D) Передачи информации.<br>E) Все ответы верны.  |               |
| <i>Раздел 7 Социально-психологические аспекты менеджмента</i>  |   |   |               |
| 13   | Американский исследователь Уильям Оучи выделил такие виды организационных культур, как...   | А) Культура власти.<br><b>В) Бюрократическая культура.</b><br><b>С) Рыночная культура.</b><br>D) Опекунская культура.<br>E) Все ответы верны.   |               |
| 14   | Борьба за лидерство и распределение ролей между членами группы относится к такой стадии развития группы, как...   | А) Стадия наивысшей работоспособности и производительности.<br>В) Обеспечение сплоченности членов группы.<br>С) Начальная стадия формирования.<br><b>D) Внутригрупповой конфликт.</b><br>E) Все ответы верны. |               |
| 15   | В зависимости от стиля управления и степени привлечения работников к установлению целей, по Р. Акоффу, при авторитарном подходе формируется _____ тип культуры. | <b>A) Корпоративный.</b><br>В) «Партизанский».<br>С) Консультативный.<br>D) Предпринимательский.<br>E) Все ответы верны.  |               |
| <i>Раздел 8 Управление конфликтами и стрессами</i>   |   |   |               |
| 16   | Какие факторы внешней среды влияют на возникновение стресса?  | А) стиль управления организацией;<br><b>В) экономическая нестабильность;</b><br>С) плохое самочувствие;<br>D) перемены в семейной жизни;<br><b>E) угроза военных действий.</b>                                |               |

3.2.3 Примерные кейсы для проведения рубежного контроля по темам «Управленческие решения в системе менеджмента», «Коммуникации в системе менеджмента», «Управление конфликтами и стрессами»

Тема: Управленческие решения в системе менеджмента

Кейс 1. Нестандартное решение

На складах одной из крупных компьютерных фирм скопилось значительное количество не проданных персональных компьютеров, что снижало рентабельность производства. Руководство фирмы поставило задачу ускорить реализацию персональных компьютеров.


Аналитической группой было сгенерировано несколько альтернативных вариантов решения этой проблемы, среди которых было отобрано два основных.

Первый вариант решения проблемы предусматривал значительное снижение отпускной цены.

Второй предложенный вариант решения предполагал обновление упаковки и значительное повышение продажной цены.

По каждому варианту были разработаны сценарии развития ситуации после того, как товар окажется на рынке сбыта. В первом случае сценарий предполагал некоторое



|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|    | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») |                 |               |
|   | Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                 |               |
| Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика |  |                 |               |
| Версия документа - 1  | стр. 9 из 12   | Экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

увеличение продаж, которое не могло существенно отразиться на рентабельности производства фирмы.

При разработке второго сценария основная ставка была сделана на так называемое нерациональное поведение потребителя. Согласно исследованиям почти в 80% случаев при покупке компьютеров потребители руководствуются нерациональными мотивами.

Руководством фирмы был принят сопряжённый с риском второй вариант решения проблемы. Оставшиеся на складе компьютеры были достаточно быстро проданы.

Вопросы для работы с кейсом

1. Какой метод принятия решений использовался в данном случае?
2. Решение какого типа было принято руководством организации (интуитивное, основанное на суждениях, рациональное)?
3. Действительно ли фирма шла на риск, выбирая второй вариант решения проблемы?
4. Как вы думаете, всегда ли, когда необходимо сбыть залежалую продукцию, надо действовать именно таким образом?

Тема: Коммуникации в системе менеджмента

Кейс 1. «Управление коммуникациями в компании McKesson Corporation»


В 1984 г. компания McKesson Corporation приобрела подразделение офисных принадлежностей фирмы Champion International, включавшее 17 дистрибьюторских центров, «функционировавших практически без вмешательства головного офиса». Это означало, что «семнадцать отделений фирмы шли по семнадцати разным направлениям», что стало одной из причин репутации Champion International как «вечного аутсайдера в своей сфере».

К 1986 г. доходы подразделения офисных товаров McKesson увеличились на 40%, а лучшие торговые агенты побили все прежние рекорды по объемам продаж. Чем же был обусловлен такой быстрый успех? В значительной мере он стал результатом изменения коммуникационного климата в компании.

Вскоре после приобретения подразделения Champion International был нанят новый вице-президент McKesson по сбыту Линда Бос. Она сразу поняла, что торговый персонал не имеет возможности эффективно общаться друг с другом, поэтому совместная выработка целей была просто невозможна. Плохо налаженные коммуникации стали основной преградой для эффективности всей организации. Необходимо было улучшить как межличностные, так и организационные коммуникации.

Бос выявила также, что в фирме отсутствует механизм систематического обмена идеями между торговыми агентами. Главным ограничением было то, что эти люди никогда не встречались друг с другом. Служебные записки рассылались весьма активно, но из-за непрерывных разъездов агентов они неделями оставались непрочитанными. Но, по мнению Бос, в любом случае «трудно вызвать энтузиазм с помощью листка бумаги». И она решила создать систему, благодаря которой торговый персонал узнавал бы о деятельности своих коллег, обменивался идеями и получал всю необходимую информацию. Она считала, что все агенты должны одновременно получать информацию о новых товарах, мероприятиях по стимулированию сбыта и разных программах.

Чтобы наладить двусторонний контакт между головным офисом и дистрибьюторскими центрами, улучшить коммуникации между торговыми агентами и проводить тренинги персонала, были введены ежемесячные совещания по сбыту.

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|    | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») |                 |               |
|   | Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                 |               |
| Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика |  |                 |               |
| Версия документа - 1  | стр. 10 из 12  | Экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Сегодня такие совещания проводятся во всех 17 дистрибьюторских центрах компании, причем явка обязательна. Базовый формат этих совещаний стандартизирован, но каждый менеджер по сбыту может откорректировать повестку дня с учетом потребностей своего центра. Основные темы и повестку дня утверждает Бос, но региональные менеджеры по сбыту имеют право изменить их, учтя конкретные проблемы и уникальные характеристики своего подразделения и торгового персонала.

Обратная связь с работниками на местах – одно из основных преимуществ этих собраний. Она интегрирована в систему благодаря использованию специальных форм, которые региональные менеджеры через неделю после каждого совещания обязаны заполнить и отослать Бос. Эти формы содержат информацию о том, «как прошло собрание, что дало обсуждение и какая поддержка требуется».

Бос старается как можно быстрее отвечать на вопросы и реагировать на предложения с мест, чтобы успеть к следующему собранию. Она говорит: «Очень просто попросить людей подавать сведения, но внедрить механизм, позволяющий делать это, – совсем другое дело, поэтому мы всегда реагируем на предложения и информацию своих сотрудников».

Региональные менеджеры по сбыту не сразу приняли новую систему, но сегодня в головной офис фирмы поступает все больше и больше предложений. Торговый персонал все активнее участвует в ежемесячных совещаниях, поскольку на них обсуждаются удачные стратегии и происходит обмен полезной информацией. По сведениям аналитиков, они начали обслуживать потребителей и поставщиков с бо́льшим энтузиазмом и профессионализмом. Новый коммуникационный климат «привел к концентрации персонала на том, на чем хотела сосредоточить свое внимание компания». Торговые агенты и менеджеры по сбыту отзываются о новой системе коммуникации с огромным энтузиазмом. Они убеждены, что 17 подразделений фирмы теперь движутся в одном направлении и являются неотъемлемыми частями компании.

Вопросы для работы с кейсом

1) Какие барьеры на пути к эффективным коммуникациям существовали, когда McKesson приобрела подразделение ChampionInternational?

2) Каким образом ежемесячные совещания по сбыту способствуют межличностным и организационным коммуникациям в компании?


3) Каким образом стандартизированный формат совещаний способствовал улучшению процесса коммуникации в компании? Что было сделано для его усовершенствования?

4) Обсудите разные подходы к обратной связи, которые помогли компании повысить эффективность своих коммуникаций.

5) Каковы основные преимущества новой системы коммуникаций?

Тема: Управление конфликтами и стрессами

Кейс 1. Супруга преуспевающего бизнесмена уговаривает взять на работу в его компанию свою 36-летнюю подругу на должность секретаря. Подруга ушла с должности директора ресторана, где получала небольшую заработную плату, выполняя при этом большой объем работы. На вопрос, почему она бросила работу, не найдя себе новое место, она ответила, что хочет поменять сферу деятельности, но не владеет никакими другими знаниями. Должность секретаря в крупной компании ей бы отлично подошла, ведь у нее

|   |   |                 |               |
|---|---|-----------------|---------------|
|  | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)<br>Костанайский филиал<br>Кафедра экономики                  |                 |               |
|   | Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика |                 |               |
| Версия документа - 1  | стр. 11 из 12   | Экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

появится возможность с азав познакомиться с новой сферой деятельности. Бизнесмен поддался уговорам жены и сильно пожалел об этом. Девушка работала без особого желания и все время находилась в плохом настроении. Уволить ее он не решался, так как знал тяжелое финансовое положение ее семьи. Также дружеская связь секретаря с его женой не позволяла бизнесмену принять объективное решение.

Вопросы для работы с кейсом

1. Можете ли вы предположить причины поведения подруги жены бизнесмена?
2. Как поступить бизнесмену в сложившейся ситуации?
3. Какие основные выводы вы можете сделать, исходя из данного кейса?

Полные комплекты оценочных средств хранятся на кафедре.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ**

##### **4.1. Порядок проведения рубежного контроля**

Для проведения рубежного контроля используется комплексная письменная работа. Комплексная письменная работа включает две части: теоретическую и практическую. Теоретическая часть представлена 20 тестовыми вопросами. Практическая часть включает в себя 1 кейс.

Продолжительность – 45 минут.

##### **4.2. Критерии оценивания рубежного контроля по видам оценочных средств.**

Каждый рубежный контроль оценивается в 20 баллов.

##### **4.2.1. Критерии оценивания теста**


Максимальный балл за тест – 10 баллов. Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла.

|  |             |             |                   |                     |
|--|-------------|-------------|-------------------|---------------------|
| Оценка                                   | Отлично     | Хорошо      | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
| Баллы                                    | 9-10 баллов | 7-8 баллов  | 5-6 баллов        | 0-4 баллов          |
| Уровень освоения проверяемых компетенций | высокий     | продвинутый | пороговый         | недостаточный       |

##### **4.2.2. Критерии оценивания кейса**

Максимальный балл – 10 баллов. Решение 1 кейса оценивается в 10 баллов

|  |             |             |                   |                     |
|--|-------------|-------------|-------------------|---------------------|
| Оценка                                   | Отлично     | Хорошо      | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
| Баллы                                    | 9-10 баллов | 7-8 баллов  | 5-6 баллов        | 0-4 баллов          |
| Уровень освоения проверяемых компетенций | высокий     | продвинутый | пороговый         | недостаточный       |

|   |  |                 |               |
|---|--|-----------------|---------------|
|    | МИНОБРНАУКИ РОССИИ<br>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования<br>«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») |                 |               |
|   | Костанайский филиал<br>Кафедра экономики   |                 |               |
| Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Менеджмент»<br>по основной профессиональной образовательной программе высшего образования –<br>программе бакалавриата «Экономика и финансы» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика |  |                 |               |
| Версия документа - 1  | <b>стр. 12 из 12</b>   | Экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  | Решение ситуационных задач имеют полные обоснования и выводы. | Решение ситуационных задач имеет обоснование и выводы. | Обоснования ситуационных задач очень краткое, нет выводов. | Задания выполнены не полностью или неправильно. |
|--|---|--|--|---|

#### 4.3. Результаты рубежного контроля и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущего контроля. Полученные за текущий контроль баллы суммируются с баллами, полученными за задания рубежного контроля:

- 0-49 баллов - неудовлетворительно;
- 50-74 баллов - удовлетворительно;
- 75-89 баллов - хорошо;
- 90-100 баллов - отлично.

Уровни сформированности компетенций определяются следующим образом:

Недостаточный уровень соответствует оценке неудовлетворительно.

Пороговый уровень соответствует оценке удовлетворительно:

- предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание теоретических основ менеджмента; умение применять методы и приемы менеджмента; владение первичными навыками решения задач, связанных с управленческой деятельностью;
- обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе.

Продвинутый уровень соответствует оценке хорошо:

- предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: формируется комплексное знание особенностей организации профессиональной деятельности; умение поиска и интерпретации информации, используемой в практической деятельности; владение первичными навыками реализации процесса управления;
- обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки.

Высокий уровень соответствует оценке отлично:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне: формируются системные знания менеджмента; формах и методах его реализации; групповой динамики; владение первичными навыками объяснения причинно-следственных связей процессов и явлений в управленческой деятельности;
- обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.