Контрольная работа

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ»

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте

2 курс 3 семестр

 Преподаватель: Тимофеева Л.В.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2014 год

**Пояснительная записка**

 Промежуточным контролем в 3 семестре по освоению общепрофессиональной дисциплины «Менеджмент» является контрольная работа, которая проводится в письменной форме в виде тестовых заданий и отдельного вопроса, требующего раскрытия темы.

При разработке контрольных заданий для итоговой аттестации по дисциплине «Менеджмент» учитывался принцип охвата всего круга профессиональных и общих компетенций:

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3**. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

**ОК 4.** Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

**ОК 6**. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК 7**. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

**ОК 8**. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9.** Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

**ОК 10**. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

**ПК 1.1**. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

**ПК 1.2.** Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

**ПК 1.3.** Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

**ПК 1.4**. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

**ПК 1.5**. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

**ПК 1.6**. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

**ПК 2.1**. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

**ПК 2.2**. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

**ПК 2.3**. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

**ПК 3.1.** Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

**ПК 3.2.** Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.

**ПК 3.3**. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.

#### ПК 5.4.1. Бронирование и продажа перевозок и услуг.

#### ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

#### ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

#### ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

#### ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

#### ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

#### ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

#### ПК 5.4.2. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

#### ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

#### ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

#### ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

#### ПК 5.4.3. Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте.

#### ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

#### ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.

#### ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.

#### ПК 3.4. Обеспечивать защиту деятельности транспорта от актов незаконного вмешательства.

#### ПК 3.5. Организовывать обеспечение безопасности транспортной организации (компании).

#### ПК 3.6. Организовывать обеспечение безопасности перевозок.

#### ПК 3.7. Организовывать обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях.

#### ПК 5.4.4. Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте.

#### ПК 4.1. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте.

#### ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

#### ПК 4.3. Планировать деятельность служб сервиса на транспорте.

#### ПК 4.4. Анализировать эффективность деятельности служб сервиса на транспорте и предлагать мероприятия по ее совершенствованию.

#### ПК 4.5. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею.

#### ПК 5.4.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

#### Разнообразие заданий достигается за счет подбора многовариантных комплектов.

#### Задания состоят из трех блоков заданий: первый и второй блоки – тесты, третий - вопрос, требующий раскрытия темы.

#### Наряду с формированием компетенций в процессе подготовки к зачету, обобщаются, систематизируются, углубляются теоретические знания.

#### Критерии оценки ответов на контрольные вопросы определяются по пятибалльной системе, и учитывается, как показатель текущей успеваемости. При этом оценивается правильность ответа на вопросы в соответствии с нижеследующими критериями.

**Критерии оценки**

- **Оценка «Отлично»** выставляется студенту, если он ответил на все вопросы и показал глубокое и полное знание и понимание всего объема материала.

- **Оценка «Хорошо»** выставляется студенту, если он даёт правильные ответы на все вопросы, допуская незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий.

- **Оценка «Удовлетворительно»** выставляется студенту, если он излагает материал несистематизированно, имеет пробелы в усвоении материала, допускает ошибки и неточности в использовании научной терминологии.

- **Оценка «Неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не усвоил и не раскрыл основное содержание материала.

**1 вариант.**

**Задание 1.**

К терминам из левой колонки найдите соответствующее определение в правой колонке.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. К факторам прямого воздействия внешней среды относятся: | А. характеризуется большим числом факторов, на которые организация должна реагировать |
| 2. Законы и государственные органы | Б. Состоит в выработке на основе анализа передового опыта типовых структур управления для предприятий, функционирующих в сходных условиях. |
| 3. Сложность внешней среды | В. характер структуры управления |
| 4. Метод аналогии | Г. В основу данного варианта структуры управления положен принцип единоначалия, который предполагает представление руководителю широких прав и полномочий для выполнения его функций. |
| 5. Недостатки проектной организационной структуры | Д. сокращение управленческого аппарата и повышение эффективности управления;гибкое использование кадров, их знаний и компетентности; создание условий для самосовершенствования; возможность применения эффективных методов планирования и управления; сокращениепотребности в специалистах широкого профиля. |
| 6. Внешняя среда предприятия имеет следующие характеристики: | Е. желаемый результат, который стремится достигнуть человек или организация |
| 7. Объём выполняемой работы;сложность изготовляемой продукции;численность работающих; уровень специализации производства;степень технологической оснащённости определяет | Ж. высокие требования кквалификации, личным и деловым качествам руководителя проекта.Происходит дробление ресурсов междупроектами.  |
| 8. Достоинства бригадной структуры | З. сложность внешней среды, подвижность, неопределенность внешней среды |
| 9. Линейный тип организационной структуры | И. формируют нормативную базу создания и функционирования предприятий |
| 10. Цели - это | К. государство (законы), поставщики, конкуренты, потребители, инфраструктура, профсоюзы |

**Задание 2.**

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. К факторам внешней среды прямого воздействия относятся:

а) поставщики б) персонал организации в) служба по работе с клиентами

2. Функцией менеджмента является:

а) организация работы б) аттестация персонала в) профессионализм

3. Создание менеджером его подчиненным необходимых условий для профессионального роста, предоставление ответственной работы позволяет удовлетворить их:

а) первичные потребности б) вторичные потребности в) одновременно те и другие

4. Факторы внутренней среды предприятия – это:

а) структура, персонал, технология… б) поставщики ресурсов, законы…

5. Какая система найма на работу соответствует японскому менеджменту?

а) среднесрочная б) долгосрочная в) краткосрочная

**Задание 3.**

Перечислите основные черты японского менеджмента.

**2 вариант.**

**Задание 1.**

К терминам из левой колонки найдите соответствующее определение в правой колонке.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. К факторам косвенного воздействия внешней среды относятся:  | А. это скорость, с которой происходит изменение в окружающей организацию среде |
| 2. Задачи - это | Б. Заключается в том, что изучается организация, выявляются и осмысливаются её наиболее существенные специфические особенности, «узкие места» в работе аппарата и вырабатываются рекомендации исходя как из мнений экспертов, так и обобщения и осмысления наиболее передовых тенденций в области организации управления. |
| 3. Достоинства дивизионной структуры управления | В. способна обеспечитьуправление многопрофильными предприятиями с общей численностью сотрудников порядка сотен тысяч и территориально удаленными друг от друга подразделениями |
| 4. Потребители | Г. состояние экономики, научно-технический прогресс, политика, социально-культурный фактор, международный фактор, демографический фактор, природно-климатический фактор. региональный фактор |
| 5. Внутренняя среда организации -  | Д. тенденция к чрезмерной централизацииуправления; снижение персональной ответственности сотрудников за результаты работы. |
| 6. Экспертный метод | Е. Особенностью данного типа организационной структуры является то, что каждая структурная единица специализируется на выполнении определённой функции. |
| 7. Имеются два основных типа структур управления предприятием с точки зрениякачества и эффективности управления | Ж. предписанная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки |
| 8. Подвижность внешней среды | З. иерархический, органический |
| 9. Функциональный тип организационной структуры | И. цели, структура, задачи, технология, персонал |
| 10. Недостатки штабной организационной структуры | К. один из основных для любого предприятия факторов, т.к. именно они определяют, какую продукцию производить и по какой цене ее можно продать. |

**Задание 2.**

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. К факторам внутренней среды организации относится:

а) поставщики б) клиенты в) персонал

2. Менеджмент как наука сформировался:

а) в средние века б) в конце 19 – начале 20 вв. в) после Второй мировой войны

3. Впервые необходимость разработки норм выработки была обоснована учеными:

а) школы человеческих отношений (М.Фоллет, Э.Мейо)

б) школы административного управления (А.Файоль)

в) школы научного управления (Ф.Тейлор)

4. Основными функциями управления являются:

а) постановка проблем и управленческие решения

б) делегирование полномочий и постановка задач

в) планирование, организация, мотивация, контроль

5. Основным критерием продвижения по служебной лестнице в американской модели менеджмента является:

а) возраст и стаж работы б) личный результат работы в) коммуникабельность

**Задание 3.**

Перечислите основные черты американского менеджмента.

**3 вариант.**

**Задание 1.**

К терминам из левой колонки найдите соответствующее определение в правой колонке.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Среда – это | А. имеет жесткие фиксированные границы, ее действия относительно независимы от среды, окружающей систему |
| 2. Дивизионная структура управления | Б. Предусматривает выработку системы целей организации и её последующее совмещение с разрабатываемой структурой. Таким образом, структура строится на основе системного подхода, который проявляется в форме графических описаний этой структуры с качественным ( частично количественным ) анализом и обоснованием вариантов её построения и функционирования. |
| 3. Органический тип имеет несколько основных вариантов структур управления  | В. Этот вариант организационной структуры основан на программно–целевом принципе выполнения работы, который предполагает разработку программы ( проекта, темы, задания ) для достижения конкретной цели. |
| 4. Недостатки линейно-штабной структуры управления | Г. состояние экономики, научно-технический прогресс, политика, социально-культурный фактор, международный фактор, демографический фактор, природно-климатический фактор. региональный фактор |
| 5. Внутренняя среда организации -  | Д. Крупные корпорации, первыми использовавшие данные структуры управления, стали предоставлять определённую самостоятельность своим производственным подразделениям. |
| 6. Закрытая система | Е. совокупность объективных условий, в которых осуществляется деятельность фирмы |
| 7. Специалисты -  | Ж. матричная (программно-целевая),проектная и бригадная (кросс-функциональная) |
| 8. Матричный тип организационной структуры | З. недостаточно четкое распределениеответственности в связи с тем, что лица, готовящие решение,не участвуют в его выполнении; тенденция к чрезмерной централизацииуправления |
| 9. К факторам косвенного воздействия внешней среды относятся: | И. цели, структура, задачи, технология, персонал |
| 10. Метод структуризации целей | К. лица, выполняющие основную функцию и занятые анализом информации и подготовкой решений по экономике, финансам, научно – техническим и инженерным проблемам и т.д. |

**Задание 2.**

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. Основными функциями управления являются:

а) постановка проблем и управленческие решения

б) делегирование полномочий и постановка задач

в) планирование, организация, мотивация, контроль

2. Универсальный принцип управления – единоначалие – предложен учеными научной школы:

а) человеческих отношений (М.Фоллет, Э.Мейо)

б) административного управления (А.Файоль)

в) научного управления (Ф.Тейлор)

3. Классическая модель японского менеджмента предполагает организацию системы оплаты труда персонала на основе индивидуальных результатов работы:

а) да б) нет

4. Иерархическую структуру управления используют на:

а) государственных предприятиях, б) предприятиях всех форм собственности

в) частных предприятиях

5. Какая система найма на работу соответствует американскому менеджменту?

а) среднесрочная б) долгосрочная в) краткосрочная

**Задание 3.**

Перечислите основные черты немецкого менеджмента.

**4 вариант.**

**Задание 1.**

К терминам из левой колонки найдите соответствующее определение в правой колонке.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Структура организации - это | А. характеризуется взаимодействием с внешней средой |
| 2. Бригадная (кросс-функциональная) структура управления | Б. Представляет собой разработку формализованных математических, графических или машинных описаний распределения полномочий и ответственности в организации, чтобы на основе чётко сформулированных критериев оценить степень рациональности организационных решений. |
| 3. Исполнители - | В. государство (законы), поставщики, конкуренты, потребители, инфраструктура, профсоюзы |
| 4. Иерархический тип структур управленияимеет несколько основных вариантов: | Г. отсутствие подразделений по планированию производства и подготовке решений, тенденция к волоките при решении смежных проблем подразделений, перегрузка менеджеров верхнего уровня |
| 5. К факторам прямого воздействия внешней среды относятся: | Д. традиции, принятые в той или иной стране, в том числе по отношению к женщине, людям разного цвета кожи, молодежи, людям преклонного возраста |
| 6. Достоинства проектной организационной структуры: | Е. логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей (производственной структуры), построенных в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать целей организации |
| 7. Метод организационного моделирования | Ж. линейная, функциональная,линейно-функциональная, штабная, линейно-штабная, дивизиональная |
| 8. Недостатки линейного типа организационной структуры | З. Основными принципами такой структуры являются: автономная работа рабочих групп; самостоятельное принятие решений рабочими группами и координация деятельности по горизонтали; замена жёстких управленческих связей бюрократического типа гибки связями, а так же привлечение для разработки и решения задач сотрудников разных подразделений. |
| 9. Открытая система | И. высокая гибкость и сокращение численности управленческого персонала по сравнению с иерархическими структурами. |
| 10. Социальные факторы | К. лица, выполняющие вспомогательную функцию, например, работу по подготовке и оформлению документации. |

**Задание 2.**

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. Он с помощью секундомера разделил операции на отдельные элементы, измерял и устанавливал нормы. Высокие результаты труда достигались за счет рационализации труда.

а) А. Файоль б) Г.Форд в) Ф.Тейлор

2. Перегрузка менеджеров высшего звена управления характерна для организационной структуры:

а) линейного типа б) матричного типа

3. Среду прямого воздействия как составляющую внешней среды предприятия формируют следующие факторы:

а) потребители, конкуренты б) экономика, НТП

4. Главное качество, которым должен обладать японский менеджер, это:

а) профессионализм б) координация действий подчиненных

5. В процессном подходе управление рассматривается:

а) как непрерывный процесс б) как увязка конкретных приемов управления с реальными ситуациями для достижения целей организации

**Задание 3.**

Перечислите основные черты российского менеджмента.