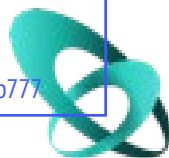


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.09.2025 11:01:04
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



Высшая Школа Управления

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.07 Менеджмент

Направление подготовки

38.03.02

«Менеджмент»

Направленность (профиль) подготовки

Управление бизнес-процессами

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

очно-заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
менеджмента и документационного обеспечения
«27» марта 2025 г. протокол №9

Заведующий кафедрой д.э.н., профессор
Зайцевский И.В.

г. Москва, 2025

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 970 от 12 августа 2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 25 августа 2020 г. № 59449).

Организация-разработчик: НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО)

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения	5
4. Структура и содержание дисциплины (модуля)	8
4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	8
4.2 Тематический план дисциплины	9
4.3 Содержание дисциплины	11
4.4. Практическая подготовка	13
5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины	13
5.1	14
5.2 Дополнительная литература	14
5.3	16
5.4 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)	15
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов	16
6.2. Самостоятельная работа обучающихся	17
7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	18
Приложение 1. Фонд оценочных средств	20
1. Паспорт фонда оценочных средств	21
2. Оценочные средства	22
2.1 Текущий контроль	22
2.2 Промежуточная аттестация	29

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Менеджмент» является получение теоретических знаний, умений и навыков в области управленческой деятельности, необходимых для осуществления успешного взаимодействия и работы в организации.

Задачами изучения дисциплины «Менеджмент» являются:

- ☐ сформировать знания теоретических основ управленческой деятельности;
- ☐ дать представление об организации, процессе управления, функциях и методах управления, руководстве, взаимодействия и работы в коллективе;
- ☐ сформировать умения и навыки решения профессиональных задач в области управления (организацией, коллективом, группой).

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент» относится к дисциплинам обязательной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

3. Планируемые результаты обучения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. ИУК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. ИУК-6.3. Демонстрирует готовность к построению профессиональной карьеры и определению стратегии профессионального развития на основе оценки требований рынка труда, предложений рынка образовательных услуг и с учетом личностных возможностей и предпочтений.	Знать: • Принципы и методы управления временем, включая приоритетизацию задач и проектов для достижения целей. • Основные подходы к планированию личностного и профессионального развития с учетом рынка труда, предложений образовательных услуг и собственных предпочтений. • Принципы разработки и оценки организационно-управленческих решений с учетом социальной значимости и их реализации в условиях динамичной среды. • Основы анализа и моделирования бизнес-процессов, включая идентификацию ключевых этапов, выявление проблемных зон и неэффективных участков. • Методы проектирования целевых бизнес-процессов и применения инструментов для оптимизации эффективности. • Риски, связанные с внедрением изменений в бизнес-процессы, и способы их минимизации. Уметь: • Использовать инструменты и методы
ОПК - 3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ИОПК-3.1. Знает принципы разработки обоснованных организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия. ИОПК-3.2. Умеет разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия. ИОПК-3.3. Владеет навыками разработки обоснованных организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия.	

ПК -1 Способен анализировать бизнес-процессы предприятия	ИПК-1.1. Способен идентифицировать ключевые этапы бизнес-процессов, анализировать их структуру и последовательность. ИПК-1.2. Способен выявлять проблемные зоны и неэффективные участки бизнес-процессов. ИПК-1.3. Способен использовать инструменты моделирования и анализа процессов ИПК-1.4. Способен готовить регламенты и стандарты для бизнес-процессов.	управления временем для планирования и эффективного выполнения задач и проектов. ● Оценивать и приоритизировать задачи в зависимости от их важности и срочности для достижения личных и профессиональных целей. ● Разрабатывать и реализовывать стратегию профессионального роста с
---	---	---

ПК-2 Способен разрабатывать и внедрять проекты по оптимизации бизнес-процессов	ИПК-2.1. Способен проектировать целевые бизнес-процессы, направленные на улучшение показателей эффективности. ИПК-2.2. Способен применять современные методы оптимизации бизнес-процессов ИПК-2.3. Способен организовывать и координировать работу подразделений, задействованных в реализации изменений. ИПК-2.4. Способен управлять рисками, связанными с внедрением проектов, и минимизировать их влияние на бизнес-процессы	учетом изменения рыночной ситуации и личных предпочтений. ● Разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения, учитывая социальную значимость и последствия для организации. ● Анализировать структуру и последовательность бизнес-процессов, выявлять проблемные зоны и разрабатывать решения для их улучшения. ● Применять инструменты моделирования и анализа для оптимизации бизнес-процессов. ● Организовывать и координировать работу подразделений, задействованных в реализации изменений, обеспечивая их эффективное взаимодействие. Владеть: ● Навыками планирования времени и организации личной работы с высоким уровнем ответственности, что способствует выполнению поставленных целей. ● Способностью к самоконтролю и рефлексии, что помогает эффективно управлять профессиональным развитием и карьерным ростом. ● Умением разрабатывать стратегические решения для профессионального развития, с учетом анализа требований рынка труда и образовательных возможностей. ● Навыками разработки и принятия обоснованных организационно-управленческих решений, включая оценку их социального воздействия и управление их реализацией.
---	---	--

		• Способностью эффективно идентифицировать ключевые бизнес-процессы и выявлять потенциальные проблемные участки для их улучшения. • Навыками оптимизации бизнес-процессов с использованием современных методов и инструментов моделирования. • Умением управлять рисками, связанными с внедрением проектов, и минимизировать их влияние на организационные процессы. • Способностью координировать работу команд и подразделений для эффективной реализации изменений в рамках бизнес-процессов.
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах 288 (8 зачетных единиц)	
	1 семестр	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	36	54
Аудиторная работа (всего), в том числе:	36	54
Лекции	12	18
Семинары, практические занятия	24	36
Лабораторные работы	-	-
Внеаудиторная работа (всего):	72	126
в том числе: консультация по дисциплине	-	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	72	126
Вид промежуточной аттестации обучающегося	Зачет	Экзамен, КР

4.2 Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем	С е м е с т р	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							Компетенции
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа	Контрольная работа	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические/семинарские занятия				
Раздел 1. Основы менеджмента. Возникновение современного менеджмента									
Тема 1.1 Предмет изучения науки менеджмента. История развития	1	18	2		4	12			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 2. Предприятия и организации – объекты менеджмента									
Тема 2.1 Понятие и виды организации. Внутренняя и внешняя среда организации	1	18	2		4	12			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Тема 2.2 Жизненный цикл организации	1	18	2		4	12			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 3. Функции и структуры менеджмента									
Тема 3.1 Классификация функций и принципов менеджмента. Основные организационные структуры управления	1	18	2		4	12			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2

(ОСУ)									
Тема 3.2 Содержание общих функций менеджмента	1	18	2		4	12			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 4. Методы управления									
Тема 4.1 Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления и социально-психологические методы управления	1	18	2		4	12			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Итого за семестр		108	12		24	72			
Раздел 5. Решения в системе менеджмента									
Тема 5.1 Управленческие решения Процесс выработки, принятия и реализации решения	2	36	4		8	24			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 6. Коммуникации в организации									
Тема 6.1 Классификация коммуникаций Процесс коммуникаций	2	36	4		8	24			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 7. Управление конфликтами и стрессами									
Тема 7.1 Управление конфликтами и стрессами	2	36	4		8	24			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 8. Лидерство. Руководство. Власть									
Тема 8.1 Власть и влияние. Лидерство, стили управления	2	36	4		6	26			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Раздел 9. Деловое и управленческое общение									
Тема 9.1 Деловое и управленческое общение сущность и виды Организация делового общения	2	36	2		6	28			УК-6, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
Итого за семестр		180	18		36	126			
Итого по дисциплине		288	30		60	198			

4.3 Содержание дисциплины

Раздел 1. Основы менеджмента. Возникновение современного менеджмента .

Тема 1.1. Предмет изучения науки менеджмента. История развития.

Понятие менеджмента. Сущность и необходимость менеджмента. Цели и задачи. Этапы развития и школы менеджмента за рубежом: школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук.

Раздел 2. Предприятия и организации – объекты менеджмента.

Тема 2.1 Понятие и виды организации. Внутренняя и внешняя среда организации.

Внутренняя среда организации: структура, кадры, внутриорганизационные процессы, технология, организационная культура. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия (микросреда): поставщики, потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы. Факторы среды косвенного воздействия (макросреда) Этапы жизненного цикла организации.

Тема 2.2 Жизненный цикл организации.

Основные стадии функционирования организации: создание, рост, зрелость, спад, реорганизация (реструктуризация) или санация, банкротство, ликвидации.

Раздел 3. Функции и структуры менеджмента

Тема 3.1 Классификация функций и принципов менеджмента. Основные организационные структуры управления (ОСУ).

Цикл менеджмента – основа управленческой деятельности. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла. Понятие ОСУ. Виды организационной структуры. Факторы, влияющие на формирование ОСУ

Тема 3.2 Содержание общих функций менеджмента.

Функция планирования. Виды планов. Основные стадии планирования. Стратегическое (перспективное) планирование. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования. Функция организации. цели и задачи организации, вертикальное и горизонтальное разделение труда. Функция мотивации. Виды и критерии мотивации труда. Индивидуальная и групповая мотивации. Ступени мотивации. Функция контроля. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный

Раздел 4. Методы управления

Тема 4.1 Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления и социально-психологические методы управления.

Организационно-административные методы управления: нормирование,

регламентирование, инструктирование, распорядительство. Административные методы управления: приказы, указы, распоряжения, директивы. Экономические методы управления: виды материального стимулирования. Социально-психологические методы управления: методы социального воздействия, психологические (опрос, интервью, беседа, анкетирование, тестирование).

Раздел 5. Решения в системе менеджмента.

Тема 5.1 Управленческие решения.

Процесс выработки, принятия и реализации решения Классификация УР, требования предъявляемые к управленческим решениям Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Методы принятия решений. Организация и контроль исполнения управленческих решений.

Раздел 6. Коммуникации в организации.

Тема 6.1 Классификация коммуникаций. Процесс коммуникаций.

Понятие коммуникации, ее виды. Коммуникационные схемы, их разновидности. Коммуникационные помехи (искажение сообщений, информационная перегрузка и др.) Базовые элементы коммуникаций (отправитель, сообщение, канал, получатель). Коммуникационный обмен, его этапы. Эффективные коммуникации, основные средства и каналы.

Раздел 7. Управление конфликтами и стрессами.

Тема 7.1 Управление конфликтами и стрессами.

Сущность и классификация конфликтов. Функции конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Стресс: понятие, природа и причины возникновения, виды. Взаимосвязь конфликта и стресса.

Раздел 8 Лидерство. Руководство. Власть.

Тема 8.1 Власть и влияние. Лидерство, стили управления.

Понятие: руководство, власть, партнерство. Виды власти (основанная на принуждении, вознаграждении, харизме, эталонная, экспертная, законная). Лидерство: понятие, основные подходы. Стили управления (авторитарный, либеральный, демократический) и факторы его формирования.

Раздел 9. Деловое и управленческое общение.

Тема 9.1 Деловое и управленческое общение сущность и виды

Организация делового общения Деловое общение, его характеристика. Управленческое общение, его функции и назначение. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника,

принятие решения. Деловой этикет. Порядок организации деловых переговоров.

4.4. Практическая подготовка

Практическая подготовка реализуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем занятий в форме практической подготовки составляет 60 часов.

5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Абчук В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01757-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490032>
2. Воронин, А. Ю. Основы менеджмента : учебное пособие / А. Ю. Воронин, О. В. Сересева, Л. И. Чурина. — Новосибирск : НГТУ, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-7782-3486-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118530>
3. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04625-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492480>
4. Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04627-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492481>
5. Менеджмент : учебник для вузов / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 448 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03372-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489310>

6. Одинцов А. А. Основы менеджмента : учебное пособие для вузов / А. А. Одинцов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04814-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491931>
7. Основы менеджмента : учебное пособие / Е. Э. Аверченкова, А. С. Сазонова, А. В. Аверченков [и др.]. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-9765-4213-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/125502>

5.2 Дополнительная литература

1. Гапоненко А. Л. Теория управления : учебник и практикум для вузов / А. Л. Гапоненко, М. В. Савельева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03319-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489005>
2. Иванова, Е. А. Основы менеджмента : учебное пособие / Е. А. Иванова, Т. А. Флягина. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 129 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/175869>
3. Климович Л. К. Основы менеджмента : учебник / Л. К. Климович. — 4-е изд., испр. и доп. — Минск : РИПО, 2021. — 283 с. — ISBN 978-985-7253-59-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/194961>
4. Мардас А. Н. Теория организации : учебное пособие для вузов / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06344-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490981>
5. Петров А. Н. Менеджмент в 2 ч. Часть 1. : учебник для вузов / А. Н. Петров ; ответственный редактор А. Н. Петров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02082-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490905>
6. Старожук Е. А. Основы менеджмента : учебно-методическое пособие / Е. А. Старожук, А. В. Бреусов, Р. А. Бреусов ; под редакцией Е. А. Старожук. — Москва : МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7038-5047-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/205397>

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Портал «ГАРАНТ.РУ» URL: <http://www.garant.ru> (ресурсы открытого доступа)
2. Портал «КонсультантПлюс» URL: <https://www.consultant.ru/> (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)
3. Сайт делового еженедельника «Компания» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://ko.ru/>.
4. Сайт журнала «Генеральный директор» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.gd.ru/>.
5. Сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>.
6. Сайт журнала «Новый менеджмент» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.new-management.info/>.
7. Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.uptp.ru/>.
8. Сайт журнала «Проблемы экономики и менеджмента» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://icnp.ru/problemy-economiki-i-menedzhmenta>.
9. Сайт журнала «Профессия директор» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.prof-director.ru/>.
10. Сайт журнала «Российский журнал менеджмента» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.rjm.ru/>.
11. Сайт журнала «Управление компанией» [Электронный ресурс]. – Электр. дан. и прогр. – режим доступа: <http://www.zhuk.net/>.

5.4 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Б1.О.07 Менеджмент	Кабинет менеджмента и экономики организации	Учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть интернет, рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, компьютер	Microsoft Windows XP Microsoft Office Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader Cisco WebEx Информационно-коммуникационная

		преподавателя с выходом в сеть интернет, экран, мультимедийный проектор, тематические стенды, презентационный материал.	платформа «Сферум»
	Аудитория для самостоятельной работы	учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть Интернет, многофункциональное устройство	

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов

Методические указания для занятий лекционного типа. В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа. Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с

изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью. Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 198 часов. Самостоятельная работа реализуется в рамках программы освоения дисциплины в следующих формах:

- работа с конспектом занятия (обработка текста);
- проработка тематики самостоятельной работы;
- написание контрольной работы;
- поиск информации в сети «Интернет» и литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к сдаче двух экзаменов и курсовой работы.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний обучающихся;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитию исследовательских умений студентов.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов: библиотека с читальным залом, компьютерные классы с возможностью работы в Интернет, аудитории для самостоятельной работы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает

цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;
- организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе;
- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;
- проведение письменного опроса;
- проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;
- организация и проведение собеседования с группой.

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий как оценочных средств, а именно:

- ☐ в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- ☐ в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- ☐ методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- ☐ письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- ☐ выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- ☐ устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- ☐ при необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации
при изучении дисциплины
Б1.О.07 Менеджмент**

1. Паспорт фонда оценочных средств

Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. ИУК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. ИУК-6.3. Демонстрирует готовность к построению профессиональной карьеры и определению стратегии профессионального развития на основе оценки требований рынка труда, предложений рынка образовательных услуг и с учетом личностных возможностей и предпочтений.	
ОПК - 3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ИОПК-3.1. Знает принципы разработки обоснованных организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия. ИОПК-3.2. Умеет разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия. ИОПК-3.3. Владеет навыками разработки обоснованных организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия.	Опрос, доклад (реферат), тест, задачи при разборе конкретных ситуаций, зачет, экзамен, курсовая работа
ПК -1 Способен анализировать	ИПК-1.1. Способен	

бизнес-процессы предприятия	идентифицировать ключевые этапы бизнес-процессов, анализировать их структуру и последовательность. ИПК-1.2. Способен выявлять проблемные зоны и неэффективные участки бизнес-процессов. ИПК-1.3. Способен использовать инструменты моделирования и анализа процессов ИПК-1.4. Способен готовить регламенты и стандарты для бизнес-процессов.	
ПК-2 Способен разрабатывать и внедрять проекты по оптимизации бизнес-процессов	ИПК-2.1. Способен проектировать целевые бизнес-процессы, направленные на улучшение показателей эффективности. ИПК-2.2. Способен применять современные методы оптимизации бизнес-процессов ИПК-2.3. Способен организовывать и координировать работу подразделений, задействованных в реализации изменений. ИПК-2.4. Способен управлять рисками, связанными с внедрением проектов, и минимизировать их влияние на бизнес-процессы	

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе итоговой аттестации. Изучение учебной дисциплины «Менеджмент» базируется на знаниях и умениях, сопряженно получаемых обучающимися в ходе освоения программного материала дисциплины «Экономическая теория» и служит последующему освоению программного материала учебных дисциплин: «Предпринимательство», «Управление персоналом», «Бизнес-планирование», «Маркетинг» и др. Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период подготовки и сдачи зачета экзамена, курсовой работы

2. Оценочные средства

2.1 Текущий контроль

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.

1. По отношению к управлению планирование рассматривают как:

- а) его функцию;
- б) метод.

2. Определяющей характеристикой менеджера является:

- а) организация и управление в условиях рыночной экономики;
- б) стремление к получению прибыли;
- в) наличие подчиненных в организационной структуре.

3. Менеджмент как наука сформировался:

- а) в средние века;
- б) в конце XIX — начале XX в.;
- в) после Второй мировой войны.

4. Функцией менеджмента является:

- а) формулирование целей;
- б) аттестация персонала;
- в) организация работы;
- г) оценка результатов деятельности.

5. 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).

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

- а) профессионализм;
- б) координация действий подчиненных.

7. Верным является следующее умозаключение:

- а) каждый менеджер — руководитель;
- б) каждый руководитель — менеджер.

8. Определяющим фактором среды прямого воздействия промышленного предприятия является:

- а) научно-технический прогресс;
- б) состояние развития экономики; в) потребители продукции.

9. В учебных заведениях США стремятся готовить менеджеров-универсалов:

- а) да;
- б) нет

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

- а) линейного типа;
- б) матричного типа.

11. Для традиционного принципа хозяйствования как составной части процесса управления характерны индивидуализм, имущественное право, самостоятельность решений:

- а) да;
- б) нет.

12. Современный («экологический») научный подход к работе менеджера по контролю деятельности подчиненных предполагает:

- а) утверждение планов по отдельным видам продукции;
- б) координацию работы по производству группы продукции;
- в) сочетание этих вариантов.

13. Мотивация труда — это:

- а) планирование деятельности на перспективу;
- б) организация работы коллектива;
- в) формирование необходимых стимулов;
- г) подведение итогов.

14. 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.

15. Делегированием в менеджменте является не только передача полномочий, но и ответственности подчиненным:

- а) да;
- б) нет.

16. К преимуществам штабной структуры управления относится:

- а) повышение персональной ответственности за результаты работы;
- б) централизация управления в организации;
- в) высокая степень специализации деятельности.

17. Процесс принятия решений начинается:

- а) с определения альтернатив;
- б) анализа факторов внешней среды;
- в) диагностики проблемы;

г) сбора информации о состоянии внутренней среды организации.

18. Оптимальный прием снижения отрицательного воздействия стресса в работе предполагает:

- а) делегирование полномочий;
- б) тщательное планирование загрузки;
- в) организацию работы сверх установленного лимита времени.

19. Основная цель заключительного контроля в менеджменте заключается:

- а) в учете материальных, трудовых и финансовых ресурсов;
- б) предотвращении ошибок в будущем;
- в) проверке нормативной документации; г) оперативной корректировке плановых показателей.

20. Конфликтная ситуация — это:

- а) синоним слова «конфликт»;
- б) основной элемент конфликта;
- в) следствие конфликта.

Шкала оценивания тестового задания

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100%	«отлично»
70-84%	«хорошо»
51-69%	«удовлетворительно»
50% и менее	«не удовлетворительно»

ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Сформулируйте понятие «менеджер», раскройте содержательные характеристики функции руководителя.
2. Определите, какие профессиональные требования предъявляются к менеджеру в современной организации.
3. Перечислите функции руководителя среднего, а также высшего звена. Уточните, в чем заключаются принципиальные отличия данных категорий.
4. Определите перечень типов руководителей, раскройте характеристики каждого типа.
5. Сформулируйте понятие «личность», расскажите о свойствах и характеристиках личности, а также о социальных основах поведения личности.

6. Раскройте понятия «темперамент», «направленность» и «способности» личности, уточните, какие показатели относятся к физическим, психическим и интеллектуальным характеристикам личности.

7. Сформулируйте понятие «власть», перечислите свойства, виды и механизмы власти.

8. Перечислите, какие, на ваш взгляд, существуют проблемы определения степени лидерства в организации.

Практическое задание 1

Составьте перечень основных типов руководителей по уровню принятия управленческих решений, а также в зависимости от психологических особенностей личности. Для каждого уровня управления определите основные задачи руководящего работника.

Поясните на примере высшего учебного заведения, малой торговой фирмы, промышленного завода и крупной сетевой компании распределение управленческих функций и обязанностей между руководителями высшего, среднего и низшего звена.

Практическое задание 2

Приведите краткую характеристику стилей управления (авторитарный, демократический, либеральный, пассивный), укажите принципиальные различия между стилями руководства организацией (табл. 1).

Таблица 1.

Характеристика стилей руководства организацией

Сравнительная характеристика	Стиль управления			
	авторитарный	демократический	либеральный	пассивный
Способ принятия управленческого решения				
Способ доведения решения до исполнителя				
Отношение к инициативе в трудовом коллективе				
Распределение ответственности				
Стиль общения с подчиненными				

Характер отношений с подчиненными				
Отношение к трудовой дисциплине				
Отношение к стимулированию и мотивации персонала				
Отношение к подбору кадров в организации				
Отношение к повышению квалификации и обучению				
Отношение к недостаткам и ошибкам подчиненных				
Отношение к недостаткам собственных знаний, компетенции				
Отношение к собственным ошибкам				

Обоснуйте, какой из вышеперечисленных стилей руководства в большей мере подходит для управления организацией в кризисных условиях. Какой, на ваш взгляд, стиль управления позволит оптимально быстро и эффективно решить текущие трудности, и какой стиль больше подходит для принятия управленческих решений, нацеленных на стратегическое развитие организации?

Шкала и критерии оценивания контрольных работ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему контрольной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы, однако ответ не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные

	неточности.
«не удовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой контрольной работы. Тема контрольной работы не раскрыта

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ (РЕФЕРАТОВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Адаптация в новом коллективе.
2. Разработка системы планирования рабочего времени с учетом индивидуальных особенностей.
3. Информационное обеспечение деятельности руководителя.
4. Этика во взаимоотношениях руководителя и подчиненных.
5. Формирование индивидуального имиджа руководителя.
6. История развития менеджмента.
7. Современные взгляды на управление.
8. Развитие управления в России.
9. Японская модель менеджмента.
10. Американская модель менеджмента.
11. Европейская модель менеджмента.
12. Управление социально-экономическими системами (организациями).
13. Коммуникации в системе менеджмента.
14. Процесс разработки, принятия и реализации управленческих решений.
15. Модели и методы принятия решений.
16. Разработка и реализация планов в организации.
17. Внутренняя среда организации.
18. Внешняя среда организации.
19. Руководство в организации: власть, партнёрство и личное влияние.
20. Организационные отношения в системе менеджмента.
21. Механистические типы организационных структур.
22. Органические (адаптивные) типы организационных структур.
23. Новые типы организационных структур.
24. Понятие и сущность процесса мотивации.
25. Содержательные теории мотивации.
26. Процессуальные теории мотивации.
27. Функция контроля в системе менеджмента.
28. Проблемы взаимодействия человека и организационного окружения.
29. Управление формальной группой внутри организации.
30. Неформальные группы и их влияние на эффективность работы организацией.

31. Групповая динамика.
32. Руководство и лидерство в системе менеджмента.
33. Модель поведенческого подхода к лидерству.
34. Модель ситуационного подхода к лидерству.
35. Этика и культура менеджмента.
36. Управление конфликтными ситуациями.
37. Управление человеческими ресурсами.
38. Управление рисками в организации.
39. Психологический аспект менеджмента.
40. Основные цели в управлении организацией.

Шкала и критерии оценивания докладов (рефератов)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему доклада (реферата), не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада (реферата), однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему доклада (реферата) и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности

2.2 Промежуточная аттестация

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Предмет изучения науки менеджмента: его эволюция и значение для современного бизнеса.
2. Школы менеджмента: влияние научного управления на развитие бизнеса в XX веке.
3. Классическая школа менеджмента: основные принципы и их применение в современных организациях.
4. Школа человеческих отношений и её вклад в развитие организационного поведения.
5. Школа поведенческих наук: от теории мотивации до современных методов управления персоналом.
6. Роль менеджмента в достижении стратегических целей предприятия: исторический обзор.

7. Виды организаций и их особенности с точки зрения менеджмента.
8. Влияние внутренней среды организации на эффективность её деятельности.
9. Факторы внешней среды организации: как конкуренция, законы и экономическая ситуация влияют на принятие управленческих решений.
10. Этапы жизненного цикла организации: от стартапа до реорганизации.
11. Анализ факторов, влияющих на рост и зрелость организации в условиях нестабильного рынка.
12. Реструктуризация и санация как способы восстановления организации в кризисной ситуации.
13. Классификация функций менеджмента: их взаимосвязь и влияние на управление предприятием.
14. Типы организационных структур управления и их влияние на эффективность менеджмента.
15. Планирование как функция менеджмента: виды, этапы и роль в достижении целей организации.
16. Мотивация как ключевая функция менеджмента: теории и практическое применение в управлении персоналом.
17. Контроль в менеджменте: виды контроля и методы повышения его эффективности.
18. Роль функции организации в построении эффективной бизнес-структуры.
19. Организационно-административные методы управления: их применение в различных типах организаций.
20. Экономические методы управления: материальные стимулы и их роль в мотивации сотрудников.
21. Социально-психологические методы управления: влияние на взаимодействие внутри команды.
22. Нормирование и регламентирование как организационные инструменты: теоретические основы и практическое применение.
23. Процесс принятия управленческих решений: этапы, методы и инструменты.
24. Роль анализа проблем при принятии управленческих решений: подходы и методы.
25. Классификация управленческих решений: стратегические и тактические решения в контексте различных уровней управления.

Шкала и критерии оценивания контрольных работ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему контрольной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы, однако ответ не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.
«не удовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой контрольной работы. Тема контрольной работы не раскрыта

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность, виды и задачи управления.
2. Стратегическое и оперативное управление организацией
3. Технологии социального управления. Эффективность управления
4. Системный характер управления
5. Менеджмент: сущность и функции.
6. Особенности современного менеджмента
7. Управленческие идеи в России и СССР
8. Функции и качества руководителей. Основные типы руководителей
9. Концепции лидерства
10. Концепции ситуационного лидерства
11. Основные типы подчиненных
12. Мотивы человеческой деятельности
13. 19. Процессный подход к мотивации
14. Теория иерархии потребностей Маслоу
15. Теория ERG Альдерфера
16. Теория приобретенных потребностей МакКлелланда
17. Теория двух факторов Герцберга
18. Способы воздействия на подчиненных
19. Основные стили руководства. Одномерность и многомерность руководства
20. Факторы, влияющие на управленческую структуру. Понятие управленческого
21. взаимодействия

22. Централизация и децентрализация управленческих полномочий
23. Дивизиональная структура управления
24. Алгоритм принятия управленческого решения. Виды управленческих решений

Шкала и критерии оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному
«не зачтено»	выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ 2 Сущность и необходимость менеджмента.

1. Этапы развития и школы менеджмента за рубежом: школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук.
2. Внутренняя среда организации: структура, кадры, внутриорганизационные процессы, технология, организационная культура.
3. Внешняя среда организации.
4. Жизненный цикл организации.
5. Функции и структуры менеджмента
6. Цикл менеджмента – основа управленческой деятельности.
7. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.
8. Понятие и виды организационной структуры.
9. Функция мотивации. Виды и критерии мотивации труда.
10. Функция контроля. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный
11. Организационно-административные методы управления.
12. Экономические методы управления
13. Социально-психологические методы управления.
14. Административные методы управления: приказы, указы, распоряжения, директивы.
15. Процесс выработки, принятия и реализации решения

16. Методы принятия решений, организация и контроль исполнения управленческих решений.
17. Понятие коммуникации, ее виды.
18. Коммуникационные схемы, их разновидности.
19. Коммуникационные помехи (искажение сообщений, информационная перегрузка и
20. Эффективные коммуникации, основные средства и каналы.
21. Сущность и классификация конфликтов. Функции конфликтов.
22. Причины возникновения и стадии развития конфликта.
23. Стресс: понятие, природа и причины возникновения, виды.
24. Деловое и управленческое общение.
25. Деловой этикет.
26. Порядок организации деловых переговоров.

Шкала и критерии оценивания экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал моно-графической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«не удовлетворительно»	оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

