

Частное профессиональное образовательное учреждение

Социально-технологический техникум

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ  
Социально –технологического  
техникума  
\_\_\_\_\_ Л.Г.Макарова  
«\_\_14\_\_» \_\_09\_\_ 2023г

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

***ПМ.03 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И  
КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ***

программы подготовки специалистов среднего звена

для специальности  
**38.02.08 Торговое дело**

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 «Торговое дело» базовой подготовки, рабочей программы

**Разработчик:**

Лучникова Т.А, преподаватель техникума

Рассмотрено и одобрено  
на заседании метод совета  
Протокол №   1   от  
«  14  »   09   2023 г.

## Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности – **Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами.**

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю.

## Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

### Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ПК 3.1. Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	формировать клиентскую базу и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.
ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров.	- взаимодействовать с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров. - идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров.
ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов.	- взаимодействовать с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов. - создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения.
ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.	- реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.
ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса.	- обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса; - осуществлять управление ассортиментом товаров, в том числе с использованием искусственного интеллекта и сквозных цифровых технологий.
ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов.	- осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов.
ПК 3.7. Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.
ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- участие в профессионально значимых мероприятиях (конкурсах профмастерства, конференциях, проектах, публикации и т.д.)

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- рациональность планирования и организации деятельности по исследованию продуктов питания; - своевременность сдачи заданий, отчетов, практических и лабораторных работ; - обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов проведения обработки и оформления результатов анализов
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	- содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	- использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт в	- теоретические и практические аспекты технологии продаж; - принципы, функции, цели и задачи управления продажами; - способы продажи, оказывающие воздействие на поведение покупателей элементы, определяющие уровень обслуживания клиентов;
уметь	- осуществлять постановку целей и задач в области управления продажами,

	<p>разрабатывать взвешенные управленческие решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров.</li> <li>- организовать успешную продажу продукта с использованием способов и методов наиболее эффективных продаж;</li> <li>- оценивать эффективность управленческих решений в продажах;</li> <li>- реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж;</li> <li>- организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологию, технику эффективных продаж;</li> <li>- формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий;</li> <li>- мероприятия по стимулированию покупательского спроса.</li> </ul>

## **Тест по МДК.03.01 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами**

### **Инструкция:**

Каждый из приведённых далее вопросов содержит несколько вариантов ответов. Выберите из них один правильный ответ.

#### **1. С чем было связано возникновение практики управления?**

- 1) с появлением общения;
- 2) с возникновением письменности;
- 3) с разделением и кооперацией труда;
- 4) с возникновением производства;
- 5) с возникновением первобытнообщинного строя

#### **2. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?**

- 1) в XIX веке;
- 2) в XVIII веке;
- 3) на рубеже XIX и XX веков;
- 4) в середине XX века;
- 5) в средние века;

#### **3. Чьё учение стало основным теоретическим источником современных концепций менеджмента?**

- 1) А.Файоля
- 2) Ф. Телора;
- 3) М. Фоллет;
- 4) Д. Гетти;

#### **4. Какое государство является родиной менеджмента?**

- 1) Франция;
- 2) США?
- 3) Россия?
- 4) Англия?
- 5) Германия?

#### **5. Представители какой научной школы в качестве основного объекта исследования имели эффективное использование человеческих ресурсов?**

- 1) классической или административной школы;
- 2) школы научного управления;
- 3) школы науки управления или количественный подход;
- 4) школы поведенческих наук;

5) школы человеческих отношений;

**6. Представители какой научной школы впервые описали принцип управления – единоначалие?**

- 1) классической или административной школы;
- 2) школы научного управления;
- 3) школы науки управления или количественный подход;
- 4) школы поведенческих наук;
- 5) школы человеческих отношений;

**7. Где преимущественно следует использовать понятие «менеджмент»?**

- 1) в естественных системах;
- 2) в предпринимательских, корпоративных структурах;
- 3) в социально-экономических системах?
- 4) в иерархических структурах;
- 5) во всех управленческих структурах;

**8. Кто стоял у истоков школы научного управления?**

- 1) А. Файоль;
- 2) Д. Гетти;
- 3) М. Фоллет;
- 4) Ф. Тейлор;
- 5) Э. Мейо;

**9. Кто из учёных внёс наибольший вклад в развитие классической или административной школы управления?**

- 1) А. Файоль;
- 2) Д. Гетти;
- 3) М. Фоллет;
- 4) Ф. Тейлор;
- 5) Э. Мейо;

**10. Что такое менеджмент?**

- 1) теория практики управления;
- 2) главный принцип управления;
- 3) исключительно теория управления;
- 4) исключительно практика управления;

**11. Представители какой научной школы ратовали за повышение заботы руководителей о подчинённых?**

- 1) школы поведенческих наук;
- 2) школы человеческих отношений;
- 3) школы научного управления;
- 4) административной школы;
- 5) школы науки управления или количественный подход;

**12. Исследования учёных какой школы базировались на использовании данных точных наук?**

- 1) школы человеческих отношений;
- 2) школы научного управления;
- 3) школы науки управления или количественный подход;
- 4) классической или административной школы;
- 5) школы поведенческих наук;

**13. Каково соотношение понятий «управление» и «менеджмент» ?**

- 1) понятие «менеджмент» шире;
- 2) понятие «управление» шире;
- 3) понятие «менеджмент» значительно шире;
- 4) эти понятия – синонимы;

**14. Что такое управление?**

- 1) специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления;
- 2) воздействие субъекта на объект управления;
- 3) подчинение объекта субъекту управления;

**15. Назовите первую функцию процесса управления:**

- 1) мотивация;
- 2) организация;
- 3) планирование;
- 4) контроль;
- 5) координация;

**16. Какова высшая потребность в пирамиде потребностей А. Маслоу?**

- 1) признания и самоутверждения;
- 2) физиологические потребности;
- 3) безопасность и защищённость;
- 4) самовыражения;
- 5) принадлежности и причастности;

**17. Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех остальных?**

- 1) планирование;
- 2) организация;
- 3) координация;
- 4) мотивация;
- 5) контроль;

**18. Кто такой менеджер?**

- 1) профессиональный управляющий в условиях рынка;
- 2) любой работник аппарата управления;
- 3) профессиональный управляющий в любой социальной сфере;

**19. На сколько уровней подразделяют менеджеров?**

- 1) на два;
- 2) на три;
- 3) на четыре;
- 4) на пять;
- 5) на шесть;

**20. Кем, прежде всего, должен быть менеджер?**

- 1) психологом;
- 2) специалистом данной отрасли;
- 3) специалистом по управлению;
- 4) социологом;
- 5) экономистом;

**21. Следующее определение: «Менеджмент – совокупность принципов, методов и форм управления, позволяющих выполнить поставленные задачи наиболее рациональным путём» является правильным:**

- 1) да;
- 2) нет;

**22. Слово «менеджмент» на русский язык переводится:**

- 1) как руководство;
- 2) мотивация;
- 3) производство;

**33. Понятию «менеджер» соответствуют следующие характеристики:**

- 1) человек, прошедший специальную подготовку (профессиональный управляющий);
- 2) инженер или экономист, занятый управлением;

**24. Слово «предприниматель» и «менеджер» являются синонимами:**

- 1) да;
- 2) нет;

**25. Понятие «менеджмент» употребляется для организаций, не имеющих отношения к бизнесу:**

- 1) да;
- 2) нет;

**26. Определение системы как совокупности элементов, находящихся во взаимодействии, является правильным:**

- 1) да;
- 2) нет;

**27. Определение системного анализа как методологии исследования любых объектов в качестве систем правильное:**

- 1) да;
- 2) нет.

**28. Принцип, заключающийся в достижении наиболее оптимального результата при производстве, упаковке, хранении, реализации и потреблении товаров**

- 1) совместимость;
- 2) взаимозаменяемость;
- 3) эффективность;
- 4) безопасность.

**29. Объектом товароведения является:**

- 1) товар;
- 2) продукция;
- в) услуга;
- 3) потребности покупателей.

**30. Метод упорядочения однородных, взаимосвязанных объектов по общим признакам путем расположения их в определенном порядке.**

- 1) систематизация;
- 2) управление научным познанием;
- 3) органолептический;
- 4) измерительный.

**31. Товар, который соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям:**

- 1) нестандартный;
- 2) стандартный;
- 3) брак;
- 4) отход.

**32. Определите степень значимости дефекта – несоответствие товаров установленным требованиям, которое может нанести вред жизни, здоровью, имуществу потребителей или окружающей среде:**

- 1) малозначительный дефект;
- 2) значительный;
- 3) критический;
- 4) незначительный.

**33. Укажите этапы предтоварной стадии:**

- 1) хранение и транспортирование;
- 2) потребление;
- 3) реализация товаров;
- 4) приемочный контроль сырья.

**34. Точечная проба – это...**

- 1) процент от объединенной пробы;
- 2) совокупность проб, отобранных от одной партии товара;
- 3) единичная проба определенного размера, отбираемая от одного места товарной партии;
- 4) часть средней пробы, отправляемая для оценки качества в лабораторию.

**35. Браковочное число – это...**

- 1) минимально допустимое количество забракованных единиц объединенной пробы или исходного образца, являющееся основанием для отказа от приемки товарной партии по качеству;
- 2) часть объединенной пробы, выделенная для проведения лабораторных испытаний;
- 3) максимально допустимое количество забракованных единиц выборки или объединенной пробы или исходного образца, позволяющее принять решение о приемке товарной партии по качеству;
- 4) число бракованной продукции в партии товаров.

**36. Что относят к качественным ТСД:**

- 1) акт списания;
- 2) акт отбора образцов;
- 3) счет-фактура;
- 4) качественное удостоверение.

**37. Классификация – это:**

- 1) элемент классификационного множества;
- 2) разделение множества объектов на подмножества по сходству или различию в соответствии с принятыми методами;
- 3) совокупность правил и результат разделения заданного множества на подмножества;
- 4) свойство или характеристика объекта, по которому производится классификация.

**38. Способность набора товаров удовлетворять спрос на одни и те же товары.**

- 1) новизна;
- 2) устойчивость;
- 3) полнота;
- 4) структура.

**39. К общим факторам, влияющим на формирование ассортимента относятся:**

- 1) сырьевая база;
- 2) спрос;
- 3) каналы распределения;
- 4) рентабельность.

**40. Показатели, предназначенные для выражения простых свойств товаров:**

- 1) единичные;
- 2) комплексные;
- 3) базовые;
- 4) определяющие.

**41. Укажите факторы, формирующие качество товаров:**

- 1) упаковочные материалы;
- 2) условия хранения;
- 3) сырье;
- 4) технология производства.

**42. Какая упаковка является жесткой:**

- 1) тканевая;
- 2) деревянная;
- 3) картонная;
- 4) бумажная.

**43. Укажите критерии санитарно-гигиенического режима хранения товаров:**

- 1) загрязнения минерального происхождения;
- 2) температура хранения;
- 3) товарное соседство;
- 4) относительная влажность воздуха.

**44. Определите способ размещения товаров- размещение путем подвешивания товаров на крюках, штангах, вешалах и других приспособлениях:**

- 1) навалый;
- 2) насыпной;
- 3) подвесной;
- 4) тарный.

**45. Товары со сроком годности от одного месяца до года относятся к:**

- 1) кратковременно хранящимся;
- 2) товарам длительного хранения с ограниченным сроком годности;
- 3) скоропортящимся товарам;
- 4) товарам длительного хранения без ограничения срока.

**46. Какие из перечисленных товарных потерь относятся к количественным:**

- 1) микробиологическая порча;
- 2) усушка;
- 3) распыл;
- 4) биологические изменения.

**47. Предметом товароведения является:**

- 1) ассортимент товаров;
- 2) потребительная стоимость товара;
- 3) факторы, формирующие потребительную стоимость товаров;
- 4) качество товаров.

**48. Удельная доля каждого вида или наименования товара в общем наборе..**

- 1) новизна;
- 2) устойчивость;
- 3) полнота;
- 4) структура.

**49. К специфичным факторам, влияющим на формирование ассортимента относятся:**

- 1) спрос;
- 2) сырьевая база;
- 3) рентабельность;
- 4) каналы распределения.

**50. Показатели, предназначенные для выражения сложных свойств товаров:**

- 1) единичные;
- 2) комплексные;
- 3) базовые;
- 4) определяющие.

**51. Товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателям, но это несоответствие не является критическим:**

- 1) нестандартный;
- 2) стандартный;
- 3) брак;
- 4) отход.

**52. Определите степень значимости дефекта – несоответствие существенно влияющее на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющее на безопасность для потребителя и окружающей среды:**

- 1) малозначительный дефект;
- 2) значительный;
- 3) критический;
- 4) незначительный.

**53. Укажите этапы товарной стадии:**

- 1) материально-техническое снабжение;
- 2) приемочный контроль сырья;
- 3) реализация товаров;
- 4) повторное использование.

**54. Объединенная проба – это...**

- 1) процент от объединенной пробы;
- 2) совокупность точечных проб, отобранных от одной партии товара;
- 3) единичная проба определенного размера, отбираемая от одного места товарной партии;
- 4) часть средней пробы, отправляемая для оценки качества в лабораторию.

**55. Приемочное число – это...**

- 1) минимально допустимое количество забракованных единиц объединенной пробы или исходного образца, являющееся основанием для отказа от приемки товарной партии по качеству;
- 2) часть объединенной пробы, выделенная для проведения лабораторных испытаний;
- 3) максимально допустимое количество забракованных единиц выборки или объединенной пробы или исходного образца, позволяющее принять решение о приемке товарной партии по качеству;
- 4) число бракованной продукции в партии товаров.

**56. Укажите факторы, сохраняющие качество товаров:**

- 1) упаковочные материалы;
- 2) условия хранения;
- 3) сырье;
- 4) технология производства.

**57. Товар – это:**

- 1) объект купли-продажи, средство удовлетворения психологических потребностей потребителя;
- 2) объект купли-продажи, средство удовлетворения эстетических потребностей потребителя;
- 3) объект купли-продажи, средство удовлетворения коммерческих потребностей потребителя;
- 4) объект купли-продажи, средство удовлетворения потребностей потребителя;

**58.Какая упаковка является полужесткой:**

- 1) тканевая;
- 2) деревянная;
- 3) картонная;
- 4) бумажная.

**59.Укажите критерии климатического режима хранения товаров:**

- 1) загрязнения минерального происхождения;
- 2) температура хранения;
- 3) товарное соседство;
- 4) относительная влажность воздуха.

**60. Определите способ размещения товаров- товары размещают на полу без оборудования и приспособлений:**

- 1) навалый;
- 2) насыпной;
- 3) подвесной;
- 4) тарный.

**61. Товары со сроком годности от нескольких часов до нескольких суток относятся к:**

- 1) кратковременно хранящимся;
- 2) товарам длительного хранения с ограниченным сроком годности;
- 3) скоропортящимся товарам;
- 4) товарам длительного хранения без ограничения срока.

**62. Какие из перечисленных товарных потерь относятся к количественным:**

- 1) микробиологическая порча;
- 2) впитывание жидкой фракции в тару;
- 3) физические изменения в продукте;
- 4) дыхание.

**63. Что относят к количественным ТСД:**

- 1) акт списания;
- 2) акт отбора образцов;
- 3) счет-фактура;
- 4) качественное удостоверение.

**64. Основными задачами торгового дела являются:**

1. определение основополагающих характеристик, классификация и кодирование;
2. изучение ассортимента, качества и видов потерь товаров;
3. определение основополагающих характеристик;
4. классификация и кодирование, изучение ассортимента, качества и эстетических свойств товаров;
5. определение основополагающих характеристик, классификация и кодирование;
- 6.изучение ассортимента, видов потерь и конкурентоспособности товаров;
- 7.определение основополагающих характеристик;
8. классификация и кодирование, изучение качества, видов потерь и функциональных свойств товаров;

**65. Товарные знаки – это:**

- 1) условные обозначения, предназначенные для идентификации товара;
- 2) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений;
- 3) сведения об основополагающих характеристиках товара;
- 4) обозначения, способные отличать товары одних юридических лиц от однородных товаров других юридических и физических лиц.

**66. Принцип, заключающийся в установлении определенной последовательности однородных, взаимосвязанных товаров, процессов или услуг.**

- 1) систематизация;
- 2) взаимозаменяемость;
- 3) эффективность;
- 4) безопасность.

**67. Субъектом товароведной деятельности является:**

- 1) товар;
- 2) продукция;
- 3) товароведы;
- 4) потребители.

**ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ**

**ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ 1**

На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.

1. Предприятие «Атрус», включающее сеть магазинов, в том числе престижных в центре города, занимавшееся реализацией товаров широкого профиля, имеющего связи с некоторыми западными фирмами, определило свой стиль управления, который можно было бы охарактеризовать как отсутствие реального управления. Высшее руководство отказалось от выработки стратегии развития предприятия, рассчитанного на долгосрочную перспективу, и предполагало оперативно реагировать на возникающие ежедневные проблемы.

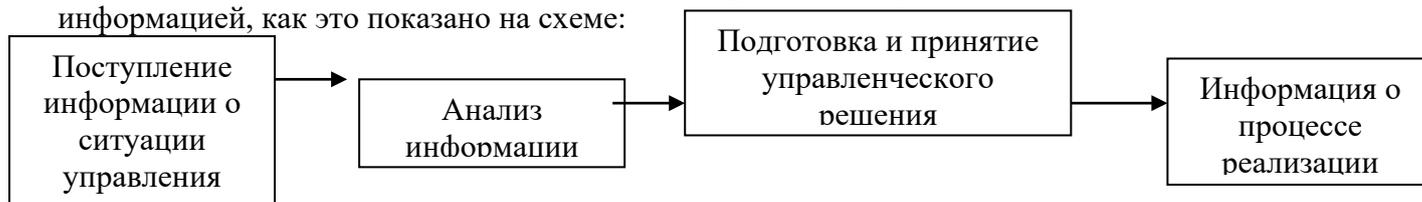
**Задание 1.**

Ответьте на вопрос:

- является ли эффективной, по вашему мнению, система управления предприятием и, в частности, оправдан ли отказ руководства от разработки стратегии управления?
- Оцените, как он может повлиять на результаты экономической деятельности предприятия?

**Развитие ситуации.**

Отказ от руководства предприятия «Атрус» от разработки стратегии управления, управление по принципу «возникла проблема – решаем её» не является оправданным. Это может привести к банкротству предприятия. Управление предприятием осуществляется на основе работы с информацией, как это показано на схеме:



**Тест**

**Инструкция:**

Каждый из приведённых далее вопросов содержит несколько вариантов ответов. Выберите из них один правильный ответ.

**1. Положительный результат деятельности организации – это:**

- а) производство продукции;
- б) предоставление услуг;
- в) превышение доходов над расходами;
- г) всё вместе взятое;

**2. Стратегическое планирование – это:**

- а) набор действий и решений по достижению целей;
- б) перспективный план мероприятий;
- в) желательное конечное состояние организации;
- г) выбор способа достижения целей;

**3. Решение – это:**

- а) анализ ситуации;
- б) управленческие действия;
- в) выбор альтернативы;
- г) выявление проблемы;

**4. Потребность – это:**

- а) ощущение физического недостатка чего-либо;
- б) ощущение физического и психологического недостатка чего-либо;
- в) ощущение психологического недостатка чего-либо;
- г) ощущение одиночества;

**5. Теории мотивации основываются:**

- а) на удовлетворении потребностей;
- б) на получении вознаграждения;
- в) на удовлетворении потребностей и получении вознаграждения;
- г) на получении прибыли;

**6. Мотивация – это:**

- а) совокупность принципов и методов управления;
- б) метод, в котором используется накопленный опыт и допущения, возможные в будущем;
- в) процесс побуждения себя и других к действию ;
- г) процесс передачи полномочий;

**7. В число элементов системы коммуникационного процесса не входит:**

- а) канал;
- б) получатель;
- в) отправитель;
- г) поставщик;

**8. Конфликт – это:**

- а) разногласия между линейным и штабным подразделением;
- б) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
- в) борьба двух руководителей за ограниченные ресурсы;
- г) противоречие между личностными потребностями человека и требованиями к нему;

**9. Делегирование – это:**

- а) передача ответственности;
- б) передача задач;
- в) передача задач и полномочий;
- г) передача полномочий;

**10. Метод, в котором используется накопленный опыт:**

- а) планирование;
- б) делегирование;
- в) прогнозирование;
- г) вознаграждение;

**11. Отметьте ответ, не относящийся к стилю руководства:**

- а) либеральный;
- б) доминирующий;
- в) автократичный;
- г) демократичный;

**12. Примером первичных потребностей являются:**

- а) потребность в уважении;
- б) потребность в любви;
- в) потребность в пище;
- г) потребность в обучении;

### 13. Побуждение – это:

- а) ощущение недостатка в чём-либо, имеющее определённую направленность;
- б) психологический недостаток чего - либо;
- в) физиологический недостаток чего - либо;
- г) всё, что человек считает ценным для себя.

**Ответы к тесту** Ответы к тесту № 1: 1- а; 2 - а; 3 - а; 4 - б; 5 - а; 6 - а; 7 – а. 8-в, 9- г, 10-а, 11-б, 12 – г, 13 –а.

### Тест 2

#### 1. Производственная реакция направлена:

- а) на обеспечение высокой прибыльности в сравнении с существующими конкурентами;
- б) на максимизацию объёма производства и продаж однородного товара при стремлении к минимальным издержкам;
- в) на активизацию разработок новых товаров и услуг.

#### 2. Административная реакция сводится:

- а) к выработке технологических и экономических нормативов, контролю за их соблюдением и своевременному внесению корректировок;
- б) максимально быстрому реагированию на изменения в рыночной конъюнктуре;
- в) установлению особых режимов налогообложения.

#### 3. Производственная структура предприятия представляет собой:

- а) систему аппаратного и технологического обеспечения производства;
- б) систему принятия решений о развитии дилерской сети;
- в) состав подразделений, занятых преобразованием исходных предметов труда в готовый товар.

#### 4. За формирование общих целей, задач и координацию деятельности всех подразделений и работников несёт ответственность:

- а) функциональная структура;
- б) высший управленческий персонал;
- в) производственная структура.

#### 5. Норма управляемости выше на следующих уровнях иерархии управления:

- а) на низших уровнях иерархии;
- б) на средних уровнях иерархии;
- в) на высших уровнях.

#### 6. Микросреду предприятия составляют следующие элементы:

- а) продукт, цена, рынок, каналы сбыта и снабжения, система продвижения (стимулирования сбыта);
- б) поставщики, конкуренты, контрагенты, потребители, контактные аудитории;
- в) нет правильного ответа.

#### 7. Модель Фишбеина используется для анализа:

- а) платёжеспособности предприятия;
- б) сильных и слабых сторон, а также возможностей и угроз;
- в) потребительских предпочтений.

Ответы к тесту 1- а; 2 - а; 3 - а; 4 - б; 5 - а; 6 - а; 7 – а.

### Проблемная ситуация 2.

На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.

В 50-е годы XX в. Швейцария была практически монополистом на мировом рынке сбыта часов. В целях удержания конкурентного преимущества швейцарскими бизнесменами, определяющими бизнес-политику предприятий по производству часов, было принято решение запретить экспорт оборудования для производства часов в другие страны.

#### Задание.

Оцените управленческое решение, принятое при условии, что вы обладаете информацией о динамике изменения спроса на мировом рынке часов сегодня.

### ***Развитие ситуации.***

Ответы к тесту № 2: 1 - б; 2 - а; 3 - в; 4 - б; 5 - а; 6 - б; 7 - в.

### ***Развитие ситуации.***

Принятое решение было неправильным, поскольку бизнесмены не учли бурного развития технологий, которое происходило в последующие годы. Оно стало причиной того, что американские и японские производители создали собственные эффективные технологии производства часов и разработали принципиально новые технологии изготовления электронных часов. Это привело к уменьшению доли швейцарских производителей на мировом рынке.

### **Тест 3**

**1. Определение стратегии предприятия как программы действия, определяющие развитие предприятия, и соответствующее ему управление является правильным:**

- а) да;
- б) нет.

**2. Процесс стратегического планирования начинается:**

- а) с оценки стратегического состояния предприятия;
- б) анализа стратегических альтернатив;
- в) выбора миссии;
- г) выбора стратегии.

**3. Общую цель предприятия следует определять:**

- а) как получение прибыли;
- б) рост конкурентоспособности бизнеса;

**4. Частные цели предприятия должны удовлетворять следующим требованиям:**

- а) должны быть ориентированы во времени;
- б) должны быть конкретными и измеряемыми;
- в) должны быть достижимыми;
- г) должны быть взаимно поддерживающими.

**5. Наиболее рискованной стратегией развития предприятия является стратегия:**

- а) сокращения;
- б) роста;
- в) сочетания.

### **Проблемная ситуация 3.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

Неэффективная система менеджмента привела к тому, что предприятие оказалось на грани банкротства. На складе скопилось значительное количество непроданной продукции. Изделия, производимые предприятием, уступают по качеству аналогичным изделиям конкурентов и теряют рынки сбыта, часть ведущих работников и специалистов уволились с предприятия.

#### ***Задание:***

С чего вы начнёте, если вас назначат директором этого предприятия?

### ***Развитие ситуации.***

Ответы к тесту № 3: 1 - а; 2 - в; 3 - а; 4 - б; 5 - б.

### ***Развитие ситуации.***

Следует начать с того, что необходимо сформировать на предприятии новую работоспособную команду управленцев и специалистов по основным направлениям его деятельности. От качества принимаемых управленческих решений зависит успешная работа предприятия, его выживаемость в конкурентной борьбе. Опыт и умение правильно действовать являются единственными преимуществами, которые имеет предприятие в рыночной экономике.

### **Тест 4.**

**1. Центр финансового учёта представляет собой:**

- а) структурное подразделение или группу подразделений, осуществляющих определённый перечень операций, оказывающих непосредственное влияние на прибыльность предприятия;
- б) структурное подразделение или группу подразделений, осуществляющих

операции, конечная цель которых – максимизация прибыли, а также несущих ответственность за соблюдение лимитов расходования финансовых ресурсов;

в) структурное подразделение или группу подразделений, деятельность которых непосредственно связана с реализацией бизнес - проектов предприятия, обеспечивающих получение прибыли.

**2. Стратегическая зона хозяйствования представляет собой:**

- а) структурное подразделение предприятия, решающее задачи перспективного планирования;
- б) обособленный сегмент рынка, на который данное предприятие имеет или хочет иметь выход;
- в) варианты а) и б) верны.

**3. Источником синергизма в контексте управления стратегическими зонами хозяйствования является:**

- а) использование одних и тех же производственных мощностей, общих функциональных подразделений, сбытовой сети и т.п.;
- б) слаженная работа персонала, чёткая регламентация его работы;
- в) изменение рыночной конъюнктуры.

**4. Эффективность, как правило, измеряется:**

- а) в денежных единицах;
- б) это безразмерная величина;
- в) в долях или процентах.

**5. Бенчмаркинг является одним из методов:**

- а) позиционирования предприятия на рынке;
- б) оценки эффективности управления предприятием;
- в) анализа вероятности банкротства.

**Проблемная ситуация 4.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

После перехода к рыночной экономике руководство завода полупроводниковых материалов столкнулось с необходимостью решения принципиально новых проблем. Промышленный спад переходного периода привёл к резкому снижению объёмов производства отечественной электронной продукции и, как следствие, к падению спроса на основную продукцию, производимую заводом. Перед руководством встала задача выработки стратегии развития предприятия, соответствующей новым экономическим реалиям.

**Задание 1.**

1. Оцените ситуацию, сложившуюся на заводе полупроводниковых материалов при переходе к рыночным формам экономики.

2. Ответьте на следующие вопросы:

- как изменения условий функционирования предприятия повлияло на его хозяйственную деятельность?;

- какую стратегию развития предприятия, с вашей точки зрения, следовало бы принять руководству завода в изменившейся внешней среде?

**Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 4:** 1 - а; 2 - б; 3 - а; 4 - в; 5 - б.

**Развитие ситуации.**

Под влиянием изменившейся внешней среды руководство предприятия должно было определить стратегию развития предприятия, которая могла бы обеспечить его выживание и успешное функционирование. Одной из основных стала проблема реализации производимой заводом продукции.

Для выработки стратегии, адекватной новым экономическим условиям, руководством была специально приглашена группа консультантов, которая наряду с аналитической работой провела анкетирование высшего управленческого персонала предприятия. В результате проделанной работы было определено, что наиболее предпочтительным вариантом перспективного развития завода является сохранение основной производственной направленности предприятия – выпуска полупроводниковых материалов. В основе выбора этой стратегии лежали определённые соображения. Во-первых, ожидание смены периода падения объёмов производства отечественной

электронной промышленности их ростом. Во-вторых, признание целесообразности более глубокой ориентации производства на зарубежные рынки сбыта.

Анализ показал, что, несмотря на то, что мировые рынки сбыта затоварены аналогичной продукцией, к успеху могут привести:

- переориентация завода на производство особо чистых материалов;
- придание товарного вида продукции, выпускаемой заводом, соответствующего мировым стандартам;
- выпуск новых видов продукции, в частности солнечных кремниевых батарей.

### Тест 5.

**1. Для оценки особенностей восприятия фирменного стиля вы выберете следующий метод экономических измерений:**

- а) инструментальный;
- б) метод экспертных оценок;
- в) нет правильного ответа.

**2. Нулевую точку имеет шкала:**

- а) наименований;
- б) порядка;
- в) отношений.

**3. Шкала наименований устанавливает между объектами, которые объединяются в одну категорию, отношения:**

- а) равенства;
- б) предпочтения;
- в) типа «больше – меньше».

**4. Сбор мнений экспертов при методе Дельфи осуществляется:**

- а) путём письменного анкетного опроса в несколько туров;
- б) случайным образом;
- в) однократно путём письменного анкетирования.

**5. Коэффициент конкордации изменяется в диапазоне:**

- а) 0 W 10;
- б) 0 W 1;
- в) -1 W 1.

### Проблемная ситуация 5.

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

В связи с возросшими требованиями к качеству поставляемой продукции, более жёсткими условиями поставки и требованиями техники безопасности руководство завода разработало программу перспективного развития предприятия, в которой, наряду с другими мероприятиями, предусматривалась замена устаревшего оборудования. В связи с этим было принято решение о закупке нового оборудования, для чего требовался кредит размере 5 млн долл. Такой суммы «свободных» денег у предприятия не было.

#### **Задание**

**1.** Оцените управленческое решение руководства закупать партию нового оборудования.

#### **Ответьте на вопрос:**

**1.** Что, с вашей точки зрения, следовало бы принять руководству, для того чтобы закупка нового оборудования стала возможной?

#### **Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 5:** 1 - б; 2 - в; 3 - а; 4 - а; 5 - б.

#### **Развитие ситуации.**

Принятое решение было неправильным, поскольку без замены старого, давно выработавшего свой амортизационный срок и морально устаревшего оборудования устоять в резко ужесточившейся конкурентной борьбе и обеспечить устойчивый сбыт продукции практически невозможно.

Привлечение крупного кредита оказалось достаточно сложной задачей. Руководство завода обратилось за помощью в получении кредита к консалтинговой фирме. Чтобы убедить

потенциальных инвесторов в целесообразности вложения средств в переоборудование предприятия, потребовалась разработка бизнес-плана, в котором было показано, что указанные инвестиции являются экономически оправданными. Расчёты показали, что срок окупаемости не превысил одного года, внутренняя норма окупаемости оказалась достаточно высокой. Наибольшую проблему вызвал анализ рисков, связанных с реализацией проекта в первую очередь со стоимостью перевозок продукции. Однако администрация области дала необходимые гарантии. Это убедило инвесторов в целесообразности выделения кредита предприятию сроком на 5 лет с величиной ставки 12% в год.

### Тест 6

**1. Определение: «Мотивация – процесс формирования у работника необходимых стимулов, являющихся внешним побуждением к труду, которое развивается на основе осознания как своих личных потребностей, так и потребностей других людей» является верным:**

- а) да;
- б) нет.

**2. Теория мотивации концентрирует внимание:**

- а) на факторах, которые побуждают действовать, и стимулирует деятельность;
- б) на выборе поведения, способного привести к желаемому результату.

**3. Контроль – процесс, который обеспечивает достижение предприятием своих целей:**

- а) да;
- б) нет.

**4. Функции контроля включают в себя:**

- а) выявление отклонений и анализ их причин;
- б) сбор, обработку и анализ информации о фактических результатах всех подразделения предприятия;
- в) разработку мероприятий, необходимых для достижения намеченных целей.

### Проблемная ситуация 6.

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

Перед авиакомпанией, обслуживающей несколько авиалиний, возникла необходимость обновления парка самолётов, осуществляющих пассажирские перевозки. Особенностью этих авиалиний, обеспечивающих приток пассажиров, является достаточно высокая частота рейсов, при которых каждый пассажир может вылететь в удобное для него время.

Аналитическая группа, которой была поручена подготовка альтернативных вариантов решения проблемы, предложила закупить шесть новых аэробусов вместо имеющихся самолётов ДС - 9. Вместимость аэробусов в два раза выше вместимости самолётов ДС – 9. Преимущество этого варианта обосновано тем, что себестоимость перевозки одного пассажира существенно снизится.

#### **Задание.**

Оцените данный вариант принятия управленческого решения по закупке шести аэробусов для нужд авиакомпании. Целесообразно ли его рассматривать в качестве основного варианта для окончательного принятия решения об обновлении парка самолётов?

#### **Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 6:** 1-а; 2 – а; 3 –а; 4 – б.

#### **Развитие ситуации.**

Предлагаемое решение после рассмотрения его экспертной комиссией было отклонено. Основное возражение состояло в том, что при его принятии и закупке самолётов большей вместимости частота рейсов сократится более чем в два раза. Это может вызвать отток пассажиров, которые будут пользоваться услугами других компаний. Необходима более детальная проработка других вариантов решения проблемы.

### Тест № 7.

**1. Понятию «власть» соответствует следующее определение:**

- а) возможность оказывать определённое влияние на поведение людей с помощью права распоряжаться чем-либо, авторитета, подчинения своей воле;
- б) поведение одного человека, которое вносит изменение в образ мыслей и действия другого человека;

в) манера поведения руководителя;

**2. Понятию «влияние» соответствует следующее определение:**

- а) манера влияния руководителя на поведение подчинённых;
- б) возможность оказывать влияние на поведение людей с помощью права распоряжаться чем-либо, авторитета, подчинения своей воле;
- в) поведение одного человека, которое вносит изменение в образ мыслей и действия другого человека.

**3. В случае единоличного принятия решения нужно действовать следующим образом:**

- а) ставить частичные задачи;
- б) определять цели совместно с сотрудниками.

**4. Для того, чтобы иметь власть, основанную на вознаграждении, следует:**

- а) иметь жёсткую систему контроля;
- б) располагать определёнными ресурсами.

**5. Стиль руководства можно определить как манеру поведения руководителя по отношению к подчинённым, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей предприятия:**

- а) да;
- б) нет.

**6. Либеральный стиль управления в трудовых коллективах с высокой мотивацией подчинённых к достижению целей предприятия можно считать наиболее эффективным:**

- а) да;
- б) нет.

### **Проблемная ситуация 7**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

На складе предприятия скопилось значительное количество непроданных компьютеров, что отрицательно сказалось на рентабельности производства. Руководство поставило задачу резко сократить количество непроданных компьютеров. Аналитическая группа разработала несколько вариантов решения этой проблемы, среди которых было отобрано два основных: первый состоял в значительном сокращении отпускной цены, а второй – в обновлении упаковки и значительном повышении цены продажи.

По каждому варианту были разработаны сценарии развития ситуации после того, как компьютеры поступят на рынок.

**Задание.**

Оцените оба варианта сценариев. Ответьте на вопрос, какой из них вы считаете более правильным?

**Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 7:** 1 - а; 2 - в; 3 - а; 4 - б; 5 – а; 6- а.

**Развитие ситуации.**

Согласно первому сценарию, предполагалось некоторое увеличение продаж, но такое решение не могло существенно отразиться на рентабельности предприятия. При втором сценарии основная ставка была сделана на так называемое нерациональное поведение потребителя. Из практики следует, что при покупке компьютеров в 80% случаев потребители руководствуются нерациональными мотивами, поэтому второй вариант сопряжён с большим риском, но тем не менее его следует принять.

### **Тест № 8.**

**1. Анкетирование, интервью, профессиональные тесты способностей, личностные опросники являются инструментами:**

- а) отбора персонала;
- б) поиска персонала;
- в) привлечения персонала.

**2. Компетенция представляет собой:**

- а) набор эмоциональных реакций личности;

б) рациональное сочетание способностей, личностных качеств и мотивации персонала;

в) систему личных убеждений и ценностей персонала.

**3. В теории лидерства инструментальным лидером принято называть:**

а) директора предприятия;

б) сотрудника, который берёт на себя инициативу в специфических видах деятельности и координирует общие усилия по достижению цели;

в) наиболее авторитетного члена коллектива.

**4. Согласно исследованиям Ф. Фидлера эффективность лидера состоит:**

а) в приверженности к какому-либо одному стилю руководства;

б) в способности менять своё поведение в зависимости от конкретной ситуации;

в) нет правильного ответа.

**5. Харизматический лидер делает основной акцент:**

а) на коммуникации с подчинёнными, личностном развитии, обаянии;

б) на делегирование полномочий;

в) на регламентации работы персонала.

**Проблемная ситуация 8.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

В 80-х гг. XX в. фирма «Фиат» столкнулась с необходимостью принятия стратегического решения о дальнейших путях развития. Эксперты рассматривали два основных варианта: первый состоял в продолжении функционирования фирмы традиционных технологий производства, второй – в достаточно кардинальной реорганизации производства, предполагающей внедрение принципов гибкого интегрированного производства и одновременного сокращения занятости работающих на фирме специалистов.

**Задание.**

Оцените оба решения, какое из них вы считаете более правильным?

**Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 8:** 1- а; 2 – б; 3 – б; 4 – б; 5 – а.

**Развитие ситуации.**

Предполагаемый первый вариант не требует вложений в научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы (НИОКР), не приводит к социальным потрясениям, но и не обеспечивает стратегический прорыв на рынке сбыта. Второй вариант, наоборот, требует вложений в НИОКР, приводит к сокращению численности персонала, однако резко увеличивает производительность труда, открывает новые технологические возможности и обуславливает стратегический прорыв на рынке сбыта.

**Тест № 9.**

**1. Особенность «языка выгоды», используемого менеджерами по продажам, состоит:**

а) в том, что на нём обсуждаются ценовые параметры сделок;

б) в том, что он делает акцент на удовлетворении потребностей клиентов;

в) нет правильного ответа.

**2. Личный имидж менеджера по продажам составляют следующие элементы:**

а) репутация, внешний вид, манера и стиль поведения, опыт, распространяемая информация;

б) только внешний вид;

в) только профессиональные достижения.

**3. Имидж менеджера по продажам выстраивается на следующих логических уровнях:**

а) окружения, поведения, возможностей и способностей, убеждений и ценностей, идентичности, идеала;

б) окружения и поведения;

в) только на уровне идеала.

**4. Имидж – это представление об объекте:**

а) проявляющееся в его внешнем виде;

б) существующее в сознании и подсознании людей;

в) оба ответа верны.

**5. В условиях, когда потенциал конкуренции по качеству и цене исчерпан, положительный имидж может обеспечить:**

- а) увеличение доли рынка предприятия;
- б) привлечение дополнительных инвестиций;
- в) оба ответа верны.

**Проблемная ситуация 9.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

Мэрия города проводила конкурс на закупку автобусов для нужд города. Организация его была поручена подведомственной организации, которая уже проводила подобные конкурсы, но не имела опыта работы с городским транспортом. В состав конкурсной комиссии в основном вошли чиновники, а не специалисты, имеющие отношение к эксплуатации городского транспорта.

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

- 1. Как вы относитесь к решению мэрии о проведении конкурса на закупку автобусов?;
- 2. Правильно ли сформирована конкурсная комиссия?;
- 3. Какие рекомендации вы бы дали организаторам конкурса?;

**Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 9:** 1- б; 2 – а; 3 – а; 4 – в; 5 – в.

**Развитие ситуации.**

В соответствии с законодательством РФ закупки на большую сумму должны проводиться на конкурсной основе с помощью торгов. Победителя конкурса, с которым заключают контракт на поставку автобусов, определяет конкурсная комиссия. В данном случае конкурсная комиссия была недостаточно компетентной для принятия важного решения, поскольку в неё не вошли специалисты. В итоге, включённые в конкурсную документацию требования к автобусам были завышены, и ни одно предприятие не могло их выполнить. Это привело к несостоятельности конкурса.

**Тест**

**Инструкция:**

Каждый из приведённых далее вопросов содержит несколько вариантов ответов. Выберите из них один правильный ответ.

**3. С чем было связано возникновение практики управления?**

- а) с появлением общения;
- б) с возникновением письменности;
- в) с разделением и кооперацией труда;
- г) с возникновением производства;
- д) с возникновением первобытнообщинного строя

**4. Когда менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?**

- а) в XIX веке;
- б) в XVIII веке;
- в) на рубеже XIX и XX веков;
- г) в середине XX века;
- д) в средние века;

**3. Чьё учение стало основным теоретическим источником современных концепций менеджмента?**

- а) А.Файоля
- б) Ф. Телора;
- в) М. Фоллет;
- г) Д. Гетти;

**4. Какое государство является родиной менеджмента?**

- а) Франция;
- б) США?
- в) Россия?
- г) Англия?
- д) Германия?

**5. Представители какой научной школы в качестве основного объекта исследования имели эффективное использование человеческих ресурсов?**

- а) классической или административной школы;
- б) школы научного управления;
- в) школы науки управления или количественный подход;
- г) школы поведенческих наук;
- д) школы человеческих отношений;

**6. Представители какой научной школы впервые описали принцип управления – единоначалие?**

- а) классической или административной школы;
- б) школы научного управления;
- в) школы науки управления или количественный подход;
- г) школы поведенческих наук;
- д) школы человеческих отношений;

**7. Где преимущественно следует использовать понятие «менеджмент»?**

- а) в естественных системах;
- б) в предпринимательских, корпоративных структурах;
- в) в социально-экономических системах?
- г) в иерархических структурах;
- д) во всех управленческих структурах;

**8. Кто стоял у истоков школы научного управления?**

- а) А. Файоль;
- б) Д. Гетти;
- в) М. Фоллет;
- г) Ф. Тейлор;
- д) Э. Мейо;

**9. Кто из учёных внёс наибольший вклад в развитие классической или административной школы управления?**

- а) А. Файоль;
- б) Д. Гетти;
- в) М. Фоллет;
- г) Ф. Тейлор;
- д) Э. Мейо;

**10. Что такое менеджмент?**

- а) теория практики управления;
- б) главный принцип управления;
- в) исключительно теория управления;
- г) исключительно практика управления;

**11. Представители какой научной школы ратовали за повышение заботы руководителей о подчинённых?**

- а) школы поведенческих наук;
- б) школы человеческих отношений;
- в) школы научного управления;
- г) административной школы;
- д) школы науки управления или количественный подход;

**12. Исследования учёных какой школы базировались на использовании данных точных наук?**

- а) школы человеческих отношений;
- б) школы научного управления;
- в) школы науки управления или количественный подход;
- г) классической или административной школы;
- д) школы поведенческих наук;

**13. Каково соотношение понятий «управление» и «менеджмент» ?**

- а) понятие «менеджмент» шире;

- б) понятие «управление» шире;
- в) понятие «менеджмент» значительно шире;
- г) эти понятия – синонимы;

**14. Что такое управление?**

- а) специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления;
- б) воздействие субъекта на объект управления;
- в) подчинение объекта субъекту управления;

**15. Назовите первую функцию процесса управления:**

- а) мотивация;
- б) организация;
- в) планирование;
- г) контроль;
- д) координация;

**16. Какова высшая потребность в пирамиде потребностей А. Маслоу?**

- а) признания и самоутверждения;
- б) физиологические потребности;
- в) безопасность и защищённость;
- г) самовыражения;
- д) принадлежности и причастности;

**17. Какая функция управления обеспечивает согласование и взаимодействие всех остальных?**

- а) планирование;
- б) организация;
- в) координация;
- г) мотивация;
- д) контроль;

**18. Кто такой менеджер?**

- а) профессиональный управляющий в условиях рынка;
- б) любой работник аппарата управления;
- в) профессиональный управляющий в любой социальной сфере;

**19. На сколько уровней подразделяют менеджеров?**

- а) на два;
- б) на три;
- в) на четыре;
- г) на пять;
- д) на шесть;

**20. Кем, прежде всего, должен быть менеджер?**

- а) психологом;
- б) специалистом данной отрасли;
- в) специалистом по управлению;
- г) социологом;
- д) экономистом;

**Проблемная ситуация 10.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

Руководство завода, изготавливающего стройматериалы, в целом оценивало эффективность принятых управленческих решений и системы управления заводом прежде всего на основании анализа бухгалтерской отчётности. Первой информацией, на основании которой руководство завода судило о результатах деятельности, был бухгалтерский баланс за истекший период.

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Правильно ли, с вашей точки зрения, поступило руководство завода, оценивая эффективность управленческой деятельности на основании бухгалтерской отчётности?
2. Как на основании бухгалтерского баланса за истекший период можно судить о результатах деятельности завода?

### ***Развитие ситуации.***

**Ответы к тесту № 10:** 1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

### ***Развитие ситуации.***

Для завода стройматериалов, занимающегося производством и реализацией продукции, пользующейся достаточным спросом у потребителя, основным показателем, характеризующим эффективность его работы, являются результаты финансовой деятельности, которые отражаются в бухгалтерской отчётности. Поэтому анализ результатов работы завода, а значит, и принятых управленческих решений должен находить отражение в бухгалтерских документах, и прежде всего в бухгалтерском балансе. Если величина баланса увеличилась, это, как правило, оценивается положительно, если уменьшилась – отрицательно.

### **Проблемная ситуация 11.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

Приступая к реорганизации системы управления, руководство одного из московских предприятий поставило задачу определить критерии оценки эффективности принимаемых управленческих решений. Для определения такой системы критериев была приглашена консалтинговая фирма, профессионально занимающаяся проблемами реорганизации систем управления предприятием.

**Задание.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Как вы оцениваете решение руководства предприятия о разработке системы критериев для оценки эффективности управленческой деятельности?
2. Какие критерии, по вашему мнению, являются наиболее важными при оценке управленческой деятельности предприятия?

### ***Развитие ситуации.***

**Ответы к тесту № 11:** 1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

### ***Развитие ситуации.***

При проведении реорганизации системы управления предприятием необходима выработка критериев оценки эффективности управленческой деятельности. Не зная критериев, по которым следует оценивать результаты управленческой деятельности, невозможно провести целенаправленную реорганизацию системы управления.

В критерии оценки эффективности принимаемых управленческих решений и системы управления, разработанные приглашённой консалтинговой фирмой, вошли следующие показатели (приведены в порядке их важности):

- Уровень анализа основных направлений деятельности предприятия;
- Соответствие численности работающих объёму выпускаемой продукции;
- Уровень контроля;
- Уровень стратегической составляющей при принятии управленческих решений;
- Экономическая оценка результатов деятельности предприятия;
- Уровень регламентации функциональных обязанностей и задач;
- Степень соответствия сотрудников занимаемым должностям;
- Степень материально-технического обеспечения производственного процесса;
- Степень удовлетворённости работников работой на предприятии.

Для оценки эффективности управленческой деятельности организации целесообразно использовать специально разрабатываемые так называемые обобщённые критерии, которые учитывают основные критерии, характеризующие эффективность управленческой деятельности и их сравнительную весомость. Обобщённые показатели позволяют более полно учитывать специфику деятельности организации при оценке эффективности её системы управления.

### **Проблемная ситуация 12.**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

При разработке стратегии развития предприятия некоторые управленцы считают самым надёжным критерием успешности его деятельности прибыль или коэффициенты, её характеризующие (норма рентабельности, доход в расчёте на акцию, норма возврата инвестиций

и др.). Поэтому никакие другие критерии для оценки успешности деятельности предприятия не нужны.

**Задание.** Ответьте на вопрос:

Согласны ли вы с такой точкой зрения?

**Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № :** 1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

**Развитие ситуации.**

При разработке стратегии развития предприятия прибыль не может считаться надёжным показателем оценки эффективности его деятельности, потому что этот показатель не позволяет оценить возможности и потенциал развития предприятия в перспективе.

### **Проблемная ситуация 13 .**

**На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.**

В одной из крупнейших японских корпораций «Сони», которая ставит и решает сложные задачи новаторского характера, большое значение придается участию всего коллектива в поиске эффективного достижения стоящих перед ней целей. Корпорацию отличает антибюрократический стиль управления, стремление преодолеть отчуждённость различных подразделений и уровней управления.

**Задание.** Ответьте на вопросы:

1. Как вы оцениваете стремление руководства корпорации «Сони» привлечь к участию в решении проблем, в том числе управленческого характера, всех сотрудников?
2. Оправдан ли, по вашему мнению, такой подход к организации производства?

**Развитие ситуации.**

**Ответы к тесту № 13:** 1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

**Развитие ситуации.**

Фирму «Сони» отличают особый размах и творческий подход к решению этой проблемы. Благодаря усилиям руководства сложилась атмосфера всеобщей настроенности на достижение главной цели, которой подчинено всё. В корпорации сложился коллектив единомышленников. Такой же настрой отличает коллективы многих крупнейших компаний, разрабатывающих новаторские для нашего времени проекты. Корпорация в своей практике организации производства использует принцип выделения подразделений, обладающих широкой самостоятельностью, всячески поддерживает проявление энтузиазма своими работниками. Этому же способствует практикуемое в корпорации развитие у её работников независимо от занимаемого положения чувства единой семьи. Любой из работников ощущает интересы корпорации как свои собственные.

Успехи, достигнутые фирмой «Сони», ставшей одной из ведущих компаний мира, лучше всего подтверждают правильность выбранного ею принципа организации собственного производства и правильность выбранного принципа работы с персоналом. Какие основные принципы управления людьми, организации работы членами коллектива признаны сегодня главными, обеспечивающими достижение поставленных целей? Ответ на этот вопрос лежит в основе того, что принято называть корпоративной культурой организации и руководство каждой организации ежедневной практикой управления по-разному отвечает на этот непростой вопрос. Но наилучшим критерием, позволяющим оценить эффективность используемых организацией принципов управления, является успешная или, наоборот, неуспешная деятельность предприятия.

**Тест: «Анализ внешней среды».**

**Возможны два правильных варианта ответа.**

1. Деловая обстановка – это ...

**а) совокупность элементов внешней и внутренней среды, оказывает существенное влияние на достижение стратегических целей в деятельности предприятия на рынке;**

б) совокупность единиц внутренней среды;

в) совокупность единиц внешней среды.

2. Внешние воздействия могут классифицироваться следующим образом:

а) межличностные, кадровые, техногенные и технологические;

**б) недобросовестная конкуренция, недобросовестные отношения и т. д.;**

в) благоприятная или нормальная, сложная и т. д.



### Проблемная ситуация 14.

На основе данной учебной ситуации проведите её управленческий анализ.

**Задание.**

**Развитие ситуации.**

Ответы к тесту № 14: 1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

**Развитие ситуации.**

Тест «Анализ своих ограничений»

**1. Эффективно ли я распределяю своё время?**

а) да; б) нет; в) не всегда

**2. Когда мне необходимо принимать важные решения о моей жизни . . .**

а) я действую решительно; б) ничего не делаю; в) иногда затрудняюсь его принять;

**3. Способна ли я эффективно решать свои проблемы?**

а) способна; б) нет; в) не всегда

**4. Забочусь ли я о своём здоровье?**

а) да; б) нет; в) не всегда

**5. Успешно ли я воздействую на других людей?**

а) да; б) нет; в) не всегда

**6. Тверда ли я в принципиальных вопросах?**

а) да; б) нет; в) не всегда

**7. При первой возможности всегда ли я стараюсь объективно оценить свои достижения?**

а) да; б) нет; в) иногда;

**8. Описали бы я себя как человека уверенного в себе?**

а) да; б) нет; в) не всегда;

**9. Легко ли мне удается устанавливать взаимоотношения с окружающими?**

а) да; б) нет; в) иногда затрудняюсь;

**10. Всегда ли я достигаю того, к чему стремлюсь?**

а) да; б) нет; в) не всегда;

**11. Сдаюсь ли я тогда, когда дела идут плохо?**

а) да; б) нет; в) никогда;

**12. Уверена ли я в себе?**

а) да; б) нет; в) не всегда

**13. Умею ли я слушать других?**

а) да; б) нет; в) не всегда

#### ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

#### ПМ.03 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

ФИО \_\_\_\_\_

обучающийся на \_\_\_\_ курсе по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело освоила программу профессионального модуля

#### ПМ.03 Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК.03.01 Технология продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами	дифференцированный зачёт	
ПП.03	дифференцированный зачёт	
ПМ 03	Экзамен по модулю	
Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю		
Коды проверяемых компетенций	Основные показатели оценки результата	Оценка

ПК 3.1. Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	формировать клиентскую базу и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	
ПК 3.2. Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров.	- взаимодействовать с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров. - идентифицировать ассортиментную принадлежность потребительских товаров.	
ПК 3.3. Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов.	- взаимодействовать с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов. - создавать условия для сохранности количественных и качественных характеристик товара в соответствии с требованиями действующих санитарных правил на разных этапах товародвижения.	
ПК 3.4. Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.	- реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж.	
ПК 3.5. Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса.	- обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса; - осуществлять управление ассортиментом товаров, в том числе с использованием искусственного интеллекта и сквозных цифровых технологий.	
ПК 3.6. Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов.	- осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов.	
ПК 3.7. Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	Организовывать продажи инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих в новых каналах сбыта, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	
ПК 3.8. Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- участие в профессионально значимых мероприятиях (конкурсах профмастерства, конференциях, проектах, публикации и т.д.)	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- рациональность планирования и организации деятельности по исследованию продуктов питания; - своевременность сдачи заданий, отчетов, практических и лабораторных работ; - обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов проведения обработки и оформления результатов анализов	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и	- Эффективно взаимодействовать и работать в	

работать в коллективе и команде;	коллективе и команде;	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	- содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	- использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	

Дата ____ . ____ 20 ____	Подписи членов экзаменационной комиссии _____ _____
--------------------------	--

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 98972918216828532255789598799073225606492451623

Владелец Макарова Любовь Германовна

Действителен с 29.06.2023 по 28.06.2024