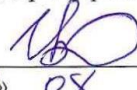


СОГЛАСОВАНО
Руководитель планово-экономического
отдела Департамента по экономике и
финансам УФПС Смоленской области АО
«Почта России»

Е.В. Новикова
« 31 » 08 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе

И.В. Иваненко
« 31 » 08 2023г.

Комплект оценочных средств по промежуточной аттестации
(другая форма аттестации 6 семестр)
по МДК.04.02 Современные технологии управления структурным подразделением
организации в составе ПМ.04. Организация производственной деятельности персонала
структурных подразделений предприятий отрасли связи
по специальности 11.02.18 Системы радиосвязи, мобильной связи и телерадиовещания
Другая форма аттестации в 6 семестре по МДК 04.02 Современные технологии управления
структурным подразделением организации проводится в форме тестирования. Задания тестов
рассчитаны на проверку как профессиональных, так и общих компетенций.

Профессиональные компетенции:

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---------|---|
| ПК 4.1. | Планировать работу и обеспечение текущей деятельности структурных подразделений отрасли связи материально |
| ПК 4.2. | Организовывать работу подчиненного персонала |

Общие компетенции:

| Код | Наименование общих компетенций |
|-------|---|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения междисциплинарного курса должен:

иметь практический опыт:

- ПО 1.- планировать и организовывать производство в рамках структурного подразделения организации на основе знания психологии личности и коллектива;
- ПО 2.- составлять бизнес-план;
- ПО 3.- руководить производственной деятельностью структурного подразделения;
- ПО 4.- анализировать процессы и результаты деятельности подразделения на основе современных информационных технологий;
- ПО 5.- отвечать за результаты предоставления услуг связи;
- ПО 6.- обеспечивать текущую деятельность структурных подразделений, отвечающих за предоставление услуг связи, материально-техническими ресурсами;
- ПО 7.- применять информационно-коммуникационные технологии для построения деловых отношений и ведения бизнеса;

- ПО 8.- применять методы коммуникативного тренинга;
ПО 9.- организовывать работу подчиненного персонала.

уметь:

- У 1.- определять миссию, цели, стратегию структурного подразделения;
У 2. -планировать бюджет структурного подразделения;
У 3. -рассчитывать производственную мощность организации (цеха, участка) и длительность производственного цикла;
У 4. -рассчитывать нормы времени и норму выработки;
У 5. -рассчитывать показатели, характеризующие эффективность организации обслуживания основного и вспомогательного производства;
У 6. -рассчитывать показатели использования основных и оборотных средств;
У 7. -рассчитывать плановую численность работников по обработке обмена и обслуживания абонентов и работников, занятых эксплуатационно-техническим обслуживанием оборудования и сооружений связи;
У 8. -рассчитывать среднесписочную численность работников и показатели движения кадров структурных подразделений
У9. -рассчитывать технико-экономические показатели;
У 10. -планировать создание собственного дела в соответствии с важнейшими рыночными принципами;
У 11. -предлагать предпринимательские идеи для получения прибыли.
У 12. -разрабатывать предложения к документам, регламентирующим производственную деятельность персонала структурных подразделений: Положение о структурном подразделении, штатное расписание и должностные инструкции;
У 13. - рационально организовывать рабочие места, обеспечивать их предметами и средствами труда;
У 14. - осуществлять подбор необходимых материально-технических ресурсов для организации производственного процесса на основе анализа по ценам и другим рыночным показателям;
У 15. -определять производительность труда, выработку и трудоемкость;
У 16. - осуществлять расстановку кадров в соответствии с компетенцией работника, обеспечивать их предметами и средствами труда;
У 17. -оценивать результаты деятельности структурных подразделений, отвечающих за предоставление услуг связи (доходы, прибыль, эффективность деятельности) для оптимизации дальнейшей работы;
У 18. -мотивировать работников на решение производственных задач;
У 19. -предотвращать возникновения конфликтных ситуаций;
У 20. -применять различные виды контроля за деятельностью персонала структурных подразделений.

знать:

- З 1.- Законы РФ: Гражданский Кодекс Российской Федерации в области организации труда и предпринимательской деятельности;
З 2. - Федерального закона «О связи»;
З 3. - Федерального закона «О защите прав потребителей»;
З 4.- сущности, значения и направлений деятельности организации;
З 5. - видов структурных подразделений, отвечающих за предоставление услуг связи;
З 6. - принципов межфункционального взаимодействия;
З 7. - системы расчета бюджета структурных подразделений организации, отвечающих за предоставление услуг связи;
З 8. - структур организации, организацию рабочих мест и условий труда;
З 9. - современных технологий управления подразделением организации;
З 10. - принципов делового общения в коллективе и делового этикета;
З 11.- методов конструктивного разрешения конфликтов;
З 12. - элементов PR-технологий при продвижении услуг связи конкретным потребителям.
З 13.- Федерального закона «О защите прав потребителей» в области предоставления качественных услуг потребителям;
З 14.- структуры кадров операторов связи и показателей их движения,
З 15.- форм и систем оплаты труда, видов стимулирующих и компенсационных выплат;
З 16.- систем показателей и нормативов качества обслуживания и качества услуг связи.

Тест содержит 100 вопросов: в первом блоке 50 вопросов и 50 вопросов во втором блоке.

Время тестирования – 60 минут (по одной минуте на каждый вопрос тестовых позиций и по 2 минуты на краткие ответы теоретических вопросов). Из первого блока выбирается 20 вопросов тестовых позиций на каждый вопрос по 1 мин. Из второго блока выбирается 20 вопросов теоретических по 2 мин. на каждый вопрос.

Вес критерия одного вопроса 0,25 баллов, вес критерия 40 вопросов – 10 баллов.

Шкала оценивания образовательных результатов:

| Оценка | Критерии |
|-------------------------|---|
| 5 «отлично» | Студент набрал 10-9 баллов (по весу критерия) |
| 4 «хорошо» | Студент набрал 7-8 баллов (по весу критерия) |
| 3 «удовлетворительно» | Студент набрал 5- 6 баллов (по весу критерия) |
| 2 «неудовлетворительно» | Студент набрал 0-4 баллов (по весу критерия) |

Тестовые задания (другая форма аттестации) по МДК.04.02

Блок заданий № 1 закрытого типа
Формируемые ПК .4.1, ПК .4.2, ОК 01 – ОК 4, ОК 07, ОК 09

| № п/п | Вопрос | Шифр | Варианты ответа |
|-------|--|-----------------------|---|
| 1 | Рост, какого показателя стимулирует заработную плату, являющуюся формой вознаграждения за труд? | 1 2 3 | Производительность труда Фондоотдачи Материалоемкости |
| 2 | Что является конечным результатом деятельности отрасли телекоммуникаций? | 1 2 3 4 | Услуги связи; Нагрузка в отрасли связи; Техническое обеспечение; Рентабельность. |
| 3 | Что является задачей менеджмента? | 1 2 3 4 | Обучение персонала; Взаимодействие людей; Обеспечение результативной и эффективной работы персонала для достижения целей организации; Нахождение форм и методов управления, рационального использования всех ресурсов организации |
| 4 | Что из перечисленного характеризует особенности современного менеджмента? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 | Человек рассматривается как один из факторов производства; Люди рассматриваются как главный ресурс организации; Фирма рассматривается как закрытая система; Фирма рассматривается как открытая система; Нацеленность работы организации на достижение результата. |
| 5 | Что понимается под парадигмой управления? | 1 2 3 | Совокупность научных школ и подходов к управлению; Практика управления; Система взглядов на управление, сформированная на базе основополагающих научных идей и результатов и воспринятая практикой управления. |
| 6 | Что из перечисленного характеризует организацию как открытую систему? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 | Взаимодействие с внешней средой; Источник энергии (ресурсов) внутри себя; Получение ресурсов из внешней среды; Реагирование на изменение факторов внешней среды |
| 7 | Что относят к основным (общим) функциям менеджмента? | 1 2 3 | Планирование, организация, маркетинг, контроль; Планирование, организация, маркетинг, управление персоналом, мотивация, контроль; Планирование, организация, маркетинг, контроль, координация. |
| 8 | Что из перечисленного относится к функции «организация»? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 | Формирование структуры управления; Обеспечение предприятия всем необходимым для работы; Делегирование прав и ответственности; Подбор персонала управления. |
| 9 | Какие этапы включает функция контроля за деятельностью структурного подразделения? | 1 2 | Постановку целей, разработку планов, анализ достигнутых результатов, корректировку планов; Установление стандартов, сопоставление стандартов с достигнутым уровнем, |

| | | | |
|----|---|-----------------------|---|
| | | 3 | корректировку планов; Анализ достигнутых результатов, корректировку планов. |
| 10 | Для чего необходима функция контроля за деятельностью структурного подразделения? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 | Для обеспечения бесперебойности и непрерывности процесса управления; Достижения согласованности в работе всех звеньев управления; Согласования стиля руководства; Эффективного достижения поставленной цели. |
| 11 | Какие из названных позиций относятся к методам административного воздействия? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 | Приказы; Технические стандарты; Распоряжения руководителя; Директивы |
| 12 | Какие из перечисленных позиций относятся к экономическим методам управления? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 | Внутрифирменное планирование; Коммерческий расчет; Технические условия; Оплата труда |
| 13 | Какие из названных позиций относятся к социально-психологическим методам управления? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 | Учет психологических особенностей каждого члена коллектива; Доброжелательный тон беседы руководителя с подчиненными; Приказ о выполнении задания Формирование благоприятного морально-психологического климата в коллективе; Выговор за плохо выполненную работы. |
| 14 | Что из указанного списка не относится к классификации управленческих решений? | 1 2 3 4 5 | Стратегические решения; Тактические решения; Производственные решения; Конкурентоспособные решения; Кадровые решения |
| 15 | Что из перечисленного не относится к требованиям эффективного управленческого решения? | 1 2 3 4 5 | Ясная цель; Обоснованность; Дальновидность; Конкретность; Универсальность |
| 16 | Что представляет собой процедура подготовки и принятия управленческих решений? | 1 2 3 4 5 | Документальное оформление принятого решения; Распределение ответственности и полномочий в процессе подготовки и принятия решения; Последовательность этапов подготовки и принятия решения с указанием их содержания и исполнителей; Построение дерева целей; Документальное оформление схемы информационных потоков в процессе подготовки и принятия решения. |
| 17 | Из каких этапов состоит выработка решения? | 1 2 3 | Диагноза проблемы, формулирования критериев и ограничений, разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы; Разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы, организации выполнения решения; Разработки и оценки альтернатив, выбора альтернативы. |
| 18 | Что из перечисленного относится к внутренней среде | 1 | Структура управления организацией; |

| | | | |
|----|---|----------------------------|--|
| | организации? (несколько вариантов ответов) | 2 3 4 5 6 | Технический прогресс в отрасли; Цели организации; Персонал организации; Экономическая политика государства; Задачи организации |
| 19 | Какие из перечисленных типов организационных структур не относятся к категории бюрократических? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 6 | Линейная; Функциональная; Линейно-функциональная; Дивизиональная; Проектная; Матричная. |
| 20 | Что не относится к процессу оценки результатов работы персонала? | 1 2 3 4 5 | Анализ итогов работы сотрудника за прошедший год; Похвала сотрудника за успехи в работе; Рассмотрение недоработок и их причин; Критика недостатков в работе сотрудника; Возможность для сотрудника высказать свое мнение об условиях работы. |
| 21 | Какие из названных вариантов включает инновационная деятельность? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 | Выявление проблем предприятия; Поиск инновационных идей; Оценка финансовых возможностей предприятия; Осуществление инновационной деятельности; Повышение квалификации персонала |
| 22 | Какие из перечисленных качеств относятся к лидерству? (Несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 | Честность; Способность видеть в человеке личность; Уход от ответственности; Настойчивость в достижении целей |
| 23 | К какому типу относится руководитель, который дает своим подчиненным почти полную свободу в выборе рабочих задач и контроля за своей работой? | 1 2 3 | Авторитарному руководителю; Демократическому; Либеральному. |
| 24 | Что из перечисленного не относится к факторам, вызывающим стресс? | 1 2 3 4 5 6 | Перегрузка в работе; Страх наказания; Интересная работа; Плохие условия работы; Выговор; Увольнение с работы |
| 25 | Какие из приведенных позиций относятся к формам власти? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 6 | Власть, основанная на принуждении; Власть, основанная на убеждении; Власть, основанная на вознаграждении; Власть, основанная на профессиональной компетентности; Власть примера; Власть собственника (хозяина) |
| 26 | Перечислить стили руководства (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 | Авторитарный; Демократический; Единоличный; |

| | | | |
|----|---|----------------------------|---|
| | | 4 5 | Либеральный; Заказной |
| 27 | Что из перечисленного относится к основным типам конфликтов? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 | Внутриличностный конфликт; Междоличностный конфликт; Конфликт между личностью и группой; Конфликт между руководителями и подчиненным; Межгрупповой конфликт |
| 28 | Что является средством передачи информации при невербальном общении? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 6 | Позы; Жесты; Мимика; Слова; Интонации; Взгляды |
| 29 | Что входит в состав слагаемых делового общения? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 6 | Цель общения; Подготовка к общению; Определение стратегии и тактики общения; Непосредственное общение; Использование диктофона в ходе общения; Принятие решения |
| 30 | Что из приведенного является барьерами общения? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 | Речь-скороговорка; Непонимание ряда слов (терминов); Сложная логика рассуждений; Четкая речь коммуникатора; Недоверие к коммуникатору |
| 31 | Что из приведенного относится к натуральным показателям основных средств? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 6 | Коэффициент интенсивного использования Коэффициент экстенсивного использования Коэффициент интегрального использования Коэффициент интенсивного использования Коэффициент фондоотдачи Коэффициент фондоёмкости |
| 32 | Какой показатель не относят к стоимостным показателям использования основных производственных фондов? | 1 2 3 4 | Фондоотдача; Фондоёмкость; Коэффициент абсолютной экономической эффективности; Коэффициент экстенсивного использования ОПФ |
| 33 | Что понимается под целями организации? | 1 2 3 | Основные направления деятельности организации; Ключевые результаты, к которым стремится организация в своей деятельности; Линия деятельности организации. |
| 34 | Какой из перечисленных факторов относится к внешней среде организации прямого воздействия? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 6 | Потребители; Рынок; Конкуренты; Поставщики; Технический прогресс; Акционеры. |
| 35 | Что в себя включает (несколько вариантов ответа)? | 1 | Определение целей и задач развития организации; |

| | | | |
|----|---|-----------------------|--|
| | | 2 3 4 5 6 | Разработку управленческих решений; Разработку прогнозов на будущее; Определение структуры организации; Разработку перспективных планов; Разработку текущих планов |
| 36 | Что из перечисленного относится к преимуществам линейных структур управления (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | Единоначалие; Подотчетность исполнителя одному лицу; Увеличенное время прохождения информации; Простота и четкость управления; Келейность при принятии решений |
| 37 | Что из приведенного списка относится к недостаткам функциональных структур управления (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | Возможность получения противоречивых указаний исполнителям; Специализация деятельности руководителей; Сложность разделения взаимосвязанных функций; Сложность контроля выполнения указаний; Короткое время прохождения информации. |
| 38 | Какие из приведенных позиций относятся к преимуществам линейно-функциональной структуры управления (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | Расширение возможностей принятия компетентных решений; Сохранение принципа единоначалия; Отсутствие гибкости и динамичности процессов управления; Возможность привлечения высококвалифицированных специалистов; Трудность регулирования отношений линейных и функциональных руководителей. |
| 39 | Что из приведенного списка относится к требованиям при проектировании организационных структур управления (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | Оптимальность структур управления; Оперативность процесса принятия и исполнения управленческих решений; Простота структуры управления; Экономичность структуры управления на основе оптимального разделения управленческого труда; Гибкость структуры управления в соответствии с изменениями внешней среды и стратегии развития предприятия |
| 40 | Что из перечисленного относится к основным критериям подбора персонала (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | Здоровье; Образование; Стаж работы; Национальность; Трудолюбие |
| 41 | Какие из перечисленных факторов влияют на эффективность работы команды (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | Размер команды соответствует ее задачам; Состав команды – люди с одинаковыми чертами характера; Сплоченность на основе тяготения членов команды друг к другу и к группе; Здоровый уровень конфликтности; Имеющие высокий статус члены команды не доминируют. |
| 42 | Что не относится к процессу оценки результатов работы персонала? | 1 2 3 4 5 | Анализ итогов работы сотрудника за прошедший год; Похвала сотрудника за успехи в работе; Рассмотрение недоработок и их причин; Критика недостатков в работе сотрудника; Возможность для сотрудника высказать свое мнение об условиях работы. |
| 43 | Представителем какой школы были сформулированы четырнадцать принципов, по которым высшее | 1 2 | Классической (административной) Школы человеческих отношений |

| | | | |
|----|--|----------------------------|--|
| | руководство компании должно строить свою работу? | 3 4 | Поведенческой школы (бихевиоризма) Школы научного управления (количественной школы) |
| 44 | Какой из перечисленных планов относится к глобальной программе организации? | 1 2 3 4 | План-задание; Стратегический план; Годовой план; Квартальный план. |
| 45 | Что относят к основным функциям стратегического планирования? | 1 2 3 | Анализ, организация планирования, реализация, контроль; Выбор стратегии, координация, регулирование, учет, контроль, организация, выработка целей; Адаптация к изменениям внешней среды, анализ внешней и внутренней среды, выработка целей, выбор стратегии. |
| 46 | Каких форм трансакта не существует? | 1 2 3 4 | Параллельный Перекрёстный Скрытый Открытый |
| 47 | Какой фазы делового общения не существует? | 1 2 3 4 5 6 | Начало беседы Передача информации Аргументирование Опровержение доводов собеседника Принятие решения Распространение решения |
| 48 | Какого вида информации для принятия решений не существует? | 1 2 3 4 | Функциональная Координационная Оценочная Эстетическая |
| 49 | Что не относят к основным требованиям предъявляемым к менеджерам при назначении на должность? (несколько вариантов ответа) | 1 2 3 4 5 | Знать (образование) Уметь (практический опыт) Хотеть (желание быть менеджером) Успевать (уметь регламентировать) Быть не принципиальным (менять решения) |
| 50 | В чём выражается эффективность менеджмента (несколько вариантов ответа)? | 1 2 3 4 5 | В достижении целей управляемого объекта и обеспечении социально-экономического эффекта в сопоставлении с использованными ресурсами и затратами на управление Экономический смысл эффективности управления - в обеспечении наибольшего экономического эффекта в народном хозяйстве при данных ресурсах (затратах) на управление Социальный смысл - в обеспечении наибольшего социального эффекта при данных ресурсах (затратах) на управление Экономический эффект отдельного звена хозяйствования выражается величиной чистого дохода и прибыли В получении качественной продукции |

Блок заданий № 2 открытого типа
Формируемые ПК 4.1, ПК 4.2, ОК 01 – ОК 04, ОК 07, ОК 09

1. Приведите классификацию управленческих решений по предопределенности.
2. Что такое управление персоналом организации ?
3. Дайте определение управленческого решения ?
4. Что такое проектирование организационных структур?
5. Назовите отличия функциональных и дисфункциональных конфликтов, их влияние на эффективность работы структурного подразделения.
6. Дайте определение организационной структуры управления.
7. Перечислите основные типы организационных структур.
8. Перечислите основные разделы бизнес-плана.
9. Дайте определение бизнес-плана структурного подразделения.
10. Перечислите показатели, используемые при расчете штата предоставляющего услуги связи потребителям в виде входящего, исходящего, транзитного обмена.
11. Перечислите показатели, используемые при расчете штата.
12. Какие затраты времени включают в норму времени на одну операцию?
13. На основании чего рассчитывается часовая, сменная норма выработки?
14. Перечислите показатели движения кадров структурного подразделения.
15. Дайте определение команды людей.
16. Перечислите методы обучения персонала.
17. Перечислите обобщающие показатели эффективности деятельности организации связи организации связи?
18. Перечислите показатели использования оборотных средств.
19. Перечислите стоимостные показатели использования основных средств.
20. Перечислите нормы труда используемые в структурном подразделении
21. Что такое Услуга связи?
22. Какие методы используются в управлении трудовым коллективом?
23. В чём заключается важнейшая особенность основных производственных фондов связи?
24. Дайте определение, которое наиболее полно раскрывает содержание менеджмента в качестве процесса.
25. Соблюдение, каких условий помогает сохранить нормальное функционирование организации и уменьшить риск банкротства?
26. Что относится к основным типам конфликтов?
27. Охарактеризуйте демократический стиль руководства.
28. Охарактеризуйте основные причины конфликтов.
29. Перечислите, что является причинами конфликта, связанного с личностными особенностями руководителя.
30. Какие виды организаций относятся к коммерческим?
31. Охарактеризуйте новую систему взглядов на управление в России.
32. Что относят к социально-психологическим методам управления?
33. Какие меры необходимы на этапе организации выполнения принятого решения?
34. Что такое информационное обеспечение менеджмента?
35. Перечислите школы менеджмента.
36. Дайте определение функции управления структурным подразделением организации.
37. Перечислите принципы планирования в структурном подразделении организации.
38. Дайте определение управленческого решения
39. Дайте классификацию управленческих решений по временному признаку.
40. Дайте классификацию управленческих решений по способу принятия?
41. Дайте классификацию управленческих решений по предопределенности.
42. Перечислите виды контроля в структурном подразделении организации.
43. Что такое лидерство?
44. Какие качества характеризуют лидера?
45. Какие стили руководства используются в управлении коллективом?
46. Какие формы власти используются в управлении структурным подразделением организации?
47. Дайте определение контроля в структурном подразделении организации.
48. Дайте определение культуры организации.
49. Дайте определение термина незапрограммированные решения.
50. Дайте определение термина экологический аудит.

Составил: преподаватель Котова Л.В

