

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ СВЯЗИ
для специальности
11.02.15 Инфокоммуникационные сети и системы связи**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
МДК.04.01 Планирование и организация работы структурного подразделения**

**ЭКЗАМЕН
(7 семестр)**

Перечень вопросов и заданий для проведения экзамена

Теоретические вопросы:

1. Рынок телекоммуникационных услуг в России.
2. Отрасль связи в системе национальной экономики.
3. Понятие, значение и классификация операторов связи.
4. Основные признаки организации, механизм функционирования.
5. Значение, виды и направления деятельности предприятий отрасли связи.
6. Понятие юридического лица.
7. Организационно - правовые формы предпринимательской деятельности.
8. Сущность и критерии малого предпринимательства.
9. Основные направления развития малого предпринимательства в отрасли и регионе.
10. Понятие и ориентиры планирования.
11. Сущность и особенности планирования в рамках структурного подразделения предприятия отрасли связи. Формы планирования.
12. Принципы и методы планирования в организации. Виды планов.
13. Сущность, цели и задачи стратегического планирования. Принципы стратегического планирования.
14. Характеристика этапов стратегического планирования: миссия и цели, применение метода «Дерево целей» и SMART-технология для постановки цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации, анализ альтернатив и выбор стратегии, управления реализацией стратегии, оценка стратегии.
15. Тактическое планирование.
16. Основы оперативного планирования.
17. Организация оперативно-производственного планирования.
18. Системы оперативного планирования и их разновидности.
19. Оперативное планирование: межцеховое и внутрицеховое.
20. Диспетчеризация производства.
21. Бюджетно-финансовое планирование.
22. Учет фактора неопределенности при разработке планов подразделения.
23. Бизнес-план, его роль и значение.
24. Бизнес-план как одна из основных форм внутрифирменного планирования.
25. Структура бизнес-плана, его оформление.
26. Сущность, значение и направления деятельности организации отрасли связи.
27. Понятие структурного подразделения организации. Виды структурных подразделений.
28. Положение о структурном подразделении.
29. Штатное расписание.
30. Должностные инструкции.
31. Позиционирование товара структурного подразделения (организации).

32. Материально-технические ресурсы структурных подразделений.
33. Производственная структура организации, факторы ее определяющие.
34. Элементы производственной структуры.
35. Функциональные подразделения организации.
36. Типы, формы и методы организации производства.
37. Типы производства, их технико-экономическая характеристика.
38. Сравнительная характеристика типов производства.
39. Специализация, концентрация, кооперирование, комбинирование и диверсификация.
40. Производственный процесс - основа организации основного производства: понятие, содержание.
41. Классификация видов производственных процессов.
42. Отраслевые особенности организации производственных процессов в организации.
43. Основные производственные процессы в отрасли связи.
44. Этапы основного производства. Этапы проектирования производственного процесса.
45. Организация производственного процесса в пространстве и во времени.
46. Составляющие производственного цикла, его расчет.
47. Понятие об услугах связи, завершеном и не завершеном объеме работы.
48. Формы предоставления услуг.
49. Нагрузка, обмен, трафик, их влияние на организацию производственного процесса.
50. Номенклатура услуг связи.
51. Понятие основного капитала (основных средств) организации. Классификация ОПФ.
52. Производственная мощность предприятия (цеха, участка).
53. Износ основных средств.
54. Инвестиции, капитальные вложения и инновации.
55. Лизинговая форма аренды, ее преимущество.
56. Нематериальные активы.
57. Задачи, структура и значение ремонтной службы.
58. Задачи, структура и основные направления совершенствования инструментального и энергетического хозяйств.
59. Основные задачи транспортного хозяйства. Основные направления совершенствования транспортного хозяйства.
60. Основные задачи и функции складского хозяйства.
61. Сущность и содержание организации труда. Формы организации труда.
62. Производственная бригада.
63. Совершенствование организации труда.
64. Производительность труда.
65. Определения и особенности организация рабочих мест.
66. Правила организации рабочих мест. Условия труда.
67. Оснащение и планирование рабочих мест.
68. Требования, предъявляемые к рабочим местам.
69. Условия труда, способы их улучшения.
70. Система плановых нормативов и показателей.
71. Нормы затрат предметов труда.
72. Нормативы затрат средств труда и производства.
73. Основные требования к нормативным материалам.
74. Себестоимость (издержки), цена, прибыль и рентабельность.
75. Показатели, характеризующие эффективность капитальных вложений и инвестиций.
76. Этапы создания и регистрации организации. Коды ОКВЭД для юридических лиц и ИП.
77. Уставный капитал и имущество.
78. Юридический адрес и название организации.
79. Протокол общего собрания учредителей. Договор об учреждении.
80. Заявление на регистрацию. Оплата государственной пошлины.
81. Выбор системы налогообложения.
82. Подача документов на регистрацию. Особенности регистрации ИП.

83. Аспекты рыночной конкуренции.
84. Конкурентные стратегии операторских компаний.
85. Сегментация и позиционирование на рынке телекоммуникационных услуг.

Практические задания (типовые):

1. Сформулируйте миссию и определите цели организации отрасли связи.
2. Выполните анализ сильных и слабых сторон организации отрасли связи.
3. Разработайте стратегию организации отрасли связи.
4. Разработайте стратегию структурного подразделения организации отрасли связи.
5. Составьте оперативно-производственный план организации отрасли связи.
6. Подготовьте проект положения о структурном подразделении организации отрасли связи.
7. Подготовьте проект штатного расписания организации отрасли связи.
8. Подготовьте должностную инструкцию конкретного сотрудника организации отрасли связи.
9. Выполните позиционирование товара структурного подразделения организации отрасли связи.
10. Составьте проект бюджета структурного подразделения организации отрасли связи.
11. Выполните расчет длительности производственного цикла.
12. Выполните расчет производственной мощности организации (цеха, участка) отрасли связи.
13. Рассчитайте основные показатели использования основных средств.
14. Рассчитайте основные показатели использования оборотных средств.
15. Рассчитайте основные показатели производительности труда.
16. Рассчитайте среднесписочную численность работников и показателей движения кадров структурного подразделения предприятия отрасли связи.
17. Рассчитайте плановую численность работников по обработке обмена и обслуживанию абонентов.
18. Рассчитайте плановую численность работников, занятых эксплуатационно-техническим обслуживанием оборудования и сооружений связи.
19. Рассчитайте эксплуатационные расходы и себестоимость единицы доходов.
20. Составьте раздел бизнес-плана: определение идеи бизнеса.
21. Составьте раздел бизнес-плана: «Возможности фирмы (резюме)».
22. Составьте раздел бизнес-плана: «Вид товара».
23. Составьте раздел бизнес-плана: «Анализ рынков сбыта».
24. Составьте раздел бизнес-плана: «Конкуренты».
25. Составьте раздел бизнес-плана: «План маркетинга».
26. Составьте раздел бизнес-плана: «План производства».
27. Составьте раздел бизнес-плана: «Организационный план».
28. Составьте раздел бизнес-плана: «Финансовый план».

Критерии оценки

Оценка «5» «отлично» - при ответе на теоретический вопрос обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний; обучающийся самостоятельно и правильно решает учебно-профессиональные задачи (задания), уверенно, логично, последовательно и аргументировано отвечает на вопросы, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

Оценка «4» «хорошо» - при ответе на теоретический вопрос обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы; в то же время при ответе допускает несущественные погрешности; обучающийся самостоятельно и в основном правильно решает учебно-профессиональные задачи (задания), уверенно, логично, последовательно и аргументировано отвечает на вопросы, используя понятия.

Оценка «3» «удовлетворительно» - при ответе на теоретический вопрос обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не

допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами; для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы; обучающийся в основном решает учебно-профессиональные задачи (задания), допускает несущественные ошибки, слабо аргументирует свое решение, используя в основном понятия.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - при ответе на теоретический вопрос дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками; обучающийся не решил учебно-профессиональные задачи (задания).

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
МДК.04.02 Современные технологии управления структурным подразделением**

**ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ
(7 семестр)**

Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета

Теоретические вопросы:

1. Понятие, цели, задачи менеджмента.
2. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.
3. Современные концепции управления.
4. Цикл менеджмента (планирование, организация, регулирование, координирование, мотивация, руководство и контроль).
5. Характеристика функций цикла менеджмента.
6. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.
7. Организация как объект менеджмента.
8. Внешняя среда организации.
9. Факторы среды прямого воздействия: поставщики, потребители, конкуренты, профсоюзы, законы, государственные органы и финансовые организации, СМИ.
10. Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.
11. Внутренняя среда организации: структура, кадры, внутриорганизационные процессы, технология, организационная культура.
12. Основные методы и принципы построения организационных структур.
13. Типы структур управления: иерархические и органические.
14. Методы принятия управленческих решений.
15. Матрицы принятия управленческих решений.
16. Уровни принятия решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный.
17. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения.
18. Понятие контроля. Правила контроля.
19. Этапы контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, коррекция.
20. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.
21. Составление схемы контроля.
22. Мотивация и критерии мотивации труда.
23. Индивидуальная и групповая мотивации.
24. Ступени мотивации.
25. Правила работы с группой.
26. Мотивация и иерархия потребностей.
27. Первичные и вторичные потребности.
28. Процессуальные теории мотивации.
29. Сущность, правила и принципы делегирования.

Практические задания (типовые):

1. Определите влияния факторов внешней среды - косвенного и прямого воздействия на организацию отрасли связи.
2. Определите влияния факторов внутренней среды на организацию отрасли связи.
3. Изобразите схематически возможные организационные структуры управления предприятия отрасли связи.

4. Опишите стратегию и особенности ее реализации на конкретном предприятии отрасли связи.
5. Проведите анализ сильных и слабых сторон конкретного предприятия отрасли связи.
6. Постройте матрицу SWOT-анализа стратегического планирования для конкретного предприятия отрасли связи.
7. Выберите конкретный метод принятия решения, проанализируйте положительные и отрицательные стороны данного метода.
8. Выберите конкретный вид контроля, проанализируйте положительные и отрицательные стороны данного вида.
9. Составьте план-схему проведения контроля.
10. Подготовьте план мотивации сотрудников конкретного предприятия отрасли связи.
11. Выполните расчет ФОТ и заработной платы сотрудников структурного подразделения предприятия отрасли связи.

Критерии оценки

Оценка «5» «отлично» - обучающийся дает полный, развернутый ответ на поставленные вопросы; изложение материала структурированное, системное в соответствии с требованиями учебной программы; знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данного курса и междисциплинарных связей; ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

Оценка «4» «хорошо» - обучающийся дает полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показывает умение выделять существенные и несущественные признаки; имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки; изложение знаний системное в соответствии с требованиями учебной программы; возможны несущественные ошибки в формулировках; ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии. **Оценка «3» «удовлетворительно»** - обучающийся дает недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов; изложение материала требует поправок, коррекции.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - обучающийся дает неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях; изложение неграмотно, допущены существенные ошибки; отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ (8 семестр)

Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета

Теоретические вопросы:

1. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.
2. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта.
3. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте.
4. Методы управления конфликтами.
5. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные.
6. Классификация стрессов.
7. Пути решения стрессов.
8. Понятие о психике. Личность и ее структура.
9. Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности.
10. Психологические аспекты малых групп и коллективов: классификация и стадии развития групп, формальные и неформальные группы.

11. Социально-психологический климат в коллективе.
12. Власть и лидерство.
13. Понятие имиджа, его составные компоненты.
14. Понятие общения и коммуникации.
15. Цели и задачи информационного обеспечения.
16. Информация, ее виды: функциональная, координационная, оценочная.
17. Трансакционный анализ.
18. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.
19. Процесс принятия и реализации управленческих решений.
20. Методика принятия решений.
21. Подходы и классификация управленческих решений
22. Понятие руководства и власти. Управление человеком и управление группой.
23. Планирование работы менеджера.
24. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления улучшения использования времени.
25. Организация рабочего дня, рабочей недели, рабочего места.
26. Улучшение условий и режима работы.
27. Рабочее место руководителя, его эргономические характеристики.
28. Стили управления и факторы его формирования.
29. Связь стиля управления и ситуации.
30. Понятия, цели, задачи, методы и приемы организации и порядка проведения экоаудита.
31. Нормативно-правовые основы регулирования экологического аудирования в России.
32. Обязательный и добровольный экологический аудит.

Практические задания (типовые):

1. Предложите пути решения конкретной конфликтной ситуации.
2. Проведите трансакционный анализ.
3. Составьте план проведения совещания конкретного структурного подразделения предприятия отрасли связи.
4. Составьте план проведения деловой беседы для конкретной ситуации.
5. Составьте характеристику делового собеседника.
6. Составьте план рабочего дня начальника цеха.
7. Составьте план рабочего дня начальника участка.
8. Составьте план рабочего дня бригадира.
9. Составьте план улучшений использования рабочего времени конкретного сотрудника предприятия отрасли связи.

Критерии оценки

Оценка «5» «отлично» - обучающийся дает полный, развернутый ответ на поставленные вопросы; изложение материала структурированное, системное в соответствии с требованиями учебной программы; знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данного курса и междисциплинарных связей; ответ изложен литературным языком с использованием научной терминологии.

Оценка «4» «хорошо» - обучающийся дает полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показывает умение выделять существенные и несущественные признаки; имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки; изложение знаний системное в соответствии с требованиями учебной программы; возможны несущественные ошибки в формулировках; ответ логичен, изложен литературным языком с использованием научной терминологии. **Оценка «3» «удовлетворительно»** - обучающийся дает недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов; изложение материала требует поправок, коррекции.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - обучающийся дает неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях; изложение неграмотно, допущены существенные ошибки; отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ СВЯЗИ**

**ЭКЗАМЕН
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
(8 семестр)**

Перечень типовых профессионально-ориентированных заданий для проведения экзамена

Задание 1

Проанализировать ситуацию и ответить на вопросы:

Директор по персоналу фирмы «Сатурн» Алексей, вернулся с семинара по управлению человеческими ресурсами с целым набором новых идей и энтузиазмом воплотить их в жизнь. Наиболее интересной ему показалась тема планирования и развития карьеры. Алексей рассказал о ней Генеральному директору «Сатурна» - компании, объединяющей три крупных магазина в различных районах Москвы. Генеральный директор заинтересовался рассказом Алексея и попросил его подготовить специальное занятие для высших руководителей «Сатурна». Через две недели Алексей провел однодневный семинар с 12 высшими руководителями компании (Генеральный директор принял в последнюю минуту решение не участвовать в семинаре, чтобы «не смущать подчиненных»). Семинар прошел на «ура», руководители были активны, задавали много вопросов и проявили большой интерес к развитию карьеры. На следующий день Генеральный директор издал приказ, предписывающий всем руководителям «Сатурна» подготовить в течение недели планы развития карьеры и сдать их директору по персоналу. В назначенный срок Алексей получил только два плана. В течение следующих двух недель еще четыре. Остальные руководители обещали, что «принесут завтра», но ничего не приносили. Однако больше всего Алексея расстроило содержание планов: они были написаны как будто под копирку и содержали один пункт «хочу совершенствоваться в занимаемой должности».

Вопросы:

1. В чем причина полученного Алексеем результата?
2. Как ему следовало поступить?
3. Что делать в сложившейся ситуации?

Задание 2

Фирма занимается выпуском и реализацией (продажей) комплектующих к линиям связи. В настоящий момент в компании работают следующие специалисты: маркетолог, логист, менеджер по рекламе, менеджер по работе с клиентами, технолог-менеджер по продажам, продавец-консультант, водитель-экспедитор, кладовщик, отдел бухгалтерии.

Постройте функциональную организационную структуру ОАО «Лакомель» и опишите бизнес-процесс (на выбор), протекающий в данной организации.

Задание 3

Составьте: SWOT-анализ предприятия связи Tele2 и подготовьте рекомендации по оптимизации бизнес-процессов предприятия.

Задание 4

ООО «МИР СВЯЗИ» предоставляет услуги по подключению абонентов к Интернету. В настоящий момент в компании работают следующие специалисты: маркетолог, менеджер по работе с клиентами, техники по подключению оборудования, специалист по технической поддержке абонентов, кладовщик, отдел бухгалтерии.

Постройте организационную структуру и опишите бизнес-процесс (на выбор), протекающий на предприятии.

Задание 5

Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, - сказал 13 инженер, - дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

Ответьте на вопросы:

1. Каков характер задания поступил программисту?
2. Почему задание было отменено непосредственным начальником?
3. Как должен был поступить инженер-программист?
4. В чем причина конфликта?
5. Как выйти из данного конфликта?

Задание 6

Разработайте индивидуальную программу мотивации для сотрудника, если известно, что: Иван Петр Анисимович, 1963 года рождения, проживающий на съемной квартире с женой – Ивановой Таисией Михайловной, 1970 года рождения; сыном, снохой и внуком 6 лет. Петр Анисимович работает в данной организации 30 лет, занимает должность мастера участка и имеет заработную плату в размере 45000 руб.

Задание 7

В одной из крупных компаний, было принято решение о необходимости обучения всех руководителей новых предприятий основам управления финансами. Разработка программы и организация проведения обучения была поручена региональному директору по человеческим ресурсам. После трех месяцев напряженной совместной работы финансистов и преподавателей местной школы управления была создана 5-ти дневная программа, раскрывающая основы управления финансами в современной корпорации, объединяющая специфику компании, а также сравнивающая американскую систему бухгалтерского учета с отечественной. Директор по человеческим ресурсам остался очень доволен программой и направил письмо в каждое из совместных предприятий с предложением выделить по 5 руководителей на первую программу обучения. К своему большому удивлению на следующий день он увидел письмо от одного из директоров совместных предприятий, отказывающегося направлять своих сотрудников на «Неизвестное ему обучение». Директор по человеческим ресурсам обратился к нему с ответным письмом, потребовав выполнить решение, а также описав стоящие перед учебной программой задачи и ее содержание. Через три дня был получен ответ, в котором директор СП сообщал, что его руководители «еще не созрели для этой программы». В результате не первой программе обучались 10, а не 15 человек, и корпорация понесла финансовые убытки.

Ответьте на вопросы:

1. В чем причины возникшего конфликта? Прокомментируйте позиции сторон.
2. Как вы оцениваете действия директора по человеческим ресурсам?
3. Как вы оцениваете действия директора СП?
4. Как можно было избежать конфликта?
5. Что делать в сложившейся ситуации директору по человеческим ресурсам?

Задание 8

Определите и проанализируйте структуру кадров предприятия на основании следующих данных:

Категории работников	Численность, ед.	Удельный вес, %
1. Основные рабочие	400	
2. Вспомогательные рабочие	30	
3. Инженерно-технические работники	25	
4. Служащие	18	
5. Младший обслуживающий персонал	8	
6. Ученики	7	
Всего	??	100,0

Задание 9

Проанализируйте ситуацию, сложившуюся на предприятии, и дайте рекомендации по ее решению.

На имя генерального директора крупного производственного предприятия поступила докладная записка следующего содержания:

«Уважаемый Петр Иванович, довожу до вашего сведения, что в производственном цехе №5 неоднократно наблюдаются следующие явления:

1. Бригадир Иванов в течение рабочего дня систематически отсутствует на своем рабочем месте без уважительной причины.
2. Слесарь Петров постоянно выясняет отношения с токарем Макаровым.
3. Токарь Макаров в обеденный перерыв систематически бежит в ближайший ларек за пивом.
4. Фрезеровщица Зуева отказывается работать без подсобника, т.к. беременна и не может поднимать самостоятельно тяжелые заготовки.

В связи с этим, плановые показатели нашего цеха пошли вниз.

Начальник цеха №5 Антонов.

Задание 10

Разработайте индивидуальную программу мотивации для сотрудника, если известно, что: Петрова Ирина Сергеевна, ведущий менеджер крупной торговой компании получила выгодное предложение от конкурирующей фирмы. Ирине Сергеевне 25 лет, не замужем, живет с родителями. Увлекается спортом, любит путешествовать. В компании проработала 5 лет, зарекомендовала себя как ценный высококвалифицированный специалист, умеющий эффективно вести деловые переговоры с партнерами и клиентами по заключению выгодных контрактов.

Задание 11

Составьте: SWOT-анализ предприятия связи МТС и построить дерево целей.

Задание 12

Отдел человеческих ресурсов европейской штаб-квартиры многонациональной корпорации провел анонимный опрос сотрудников с целью выяснения их отношения к процедуре аттестации, проводимой в штаб-квартире по классической схеме: ежегодное аттестационное собеседование с руководителем, специальные формы оценки и плана развития, повышение базового оклада в соответствии с аттестационной оценкой. Собрать мнение сотрудников было достаточно сложно, поскольку большинство из них проводит львиную долю своего времени в региональных филиалах и лишь иногда появляются в своем офисе. Всего было собрано 70 из разосланных 154 анкет. Результаты опроса показали, что:

- 65% сотрудников не удовлетворены аттестацией, как методом оценки их работы;
- 50% сотрудников считают, что их руководители не могут объективно оценить их работу поскольку не располагают необходимой для этого информацией;

- 45% сотрудников считают аттестационное собеседование формальным оглашением заранее принятого решения;
- 12% утверждают, что их руководители вообще не проводят собеседования, а просят подписать заранее форму;
- 68% сотрудников не чувствуют, что результаты аттестации используются для чего-либо помимо повышения оклада;
- 75% проводивших аттестацию руководителей пожаловались на недостаток времени для ее подготовки и проведения;
- 25% руководителей признались, что испытывают сложности в случаях, когда необходимо критиковать аттестуемых и регулярно завышают аттестационные оценки.

Ответьте на вопросы:

1. О чем говорят результаты опроса?
2. В чем причины сложившейся ситуации?
3. Какие меры по усовершенствованию системы оценки вы бы предложили отделу человеческих ресурсов штаб-квартиры?

Задание 13

В рабочем поселке трудилась инженер-инспектор архитектурно-строительного контроля Литвинова. В район назначают нового архитектора. С первых же дней совместной деятельности они не ладили. Между ними возник конфликт, который затянулся на два года. В результате Литвинова была освобождена от занимаемой должности, хотя работник она добросовестный и знающий.

Дополнительные материалы:

1. Из объяснений Литвиновой. «Началось с мелочей: архитектор обосновался в отдельном кабинете, отобрал у меня ключи от сейфа, запретил пользоваться печатью, машиной для осмотра объектов, лишил всякой самостоятельности – возможности присутствовать на заседаниях исполкома, на приеме объектов...» «Он (архитектор) меня во всем поучает. Даже в мелочах. Когда я готовлю документ за его подписью и указываю: «районный архитектор», он жирно исправляет: «архитектор района». «В течение одной недели издаются три приказа: «Объявить строгий выговор с последним предупреждением».

2. Архитектор в адрес Литвиновой. «Тебе палец в рот не клади. Что ты больше моего знаешь?»; «А ты и не должна знать, чем занимаемся»; «Делай, что говорю, и все тут!»

Задание:

1. Изучите ситуацию.
2. Составьте психологические характеристики на конфликтующих.
3. Определите причины конфликта.
4. Выскажите мнение о возможных путях выхода из конфликта.

Задание 14

Определите:

- среднесписочную численность в текущем году;
- списочную численность на конец текущего года;
- плановую численность работников;
- производительность труда в текущем и плановом году;
- темпы прироста производительности труда в плановом году по сравнению с текущим годом.

На основании следующих данных:

- доходы предприятия от реализации услуг связи в текущем году составили 9360,0 тыс. руб.;
- численность на начало текущего года составляла 140 ед.;
- в течение года:
 - поступило на работу в марте - 5 ед., в июле – 5 ед., в октябре – 1 ед.;
 - уволилось в июле – 3 ед., в сентябре – 3 ед.;
- в плановом году списочная численность работников увеличится на 10 ед.;
- планируется увеличить доходы предприятия от реализации услуг связи на 12,6%.

Задание 15

На строительстве работают 2 подъемных крана, 1 экскаватор, 5 машин.

Определите численность вспомогательных работников, если известно, что организация, осуществляющая строительство, работает в 3 смены по 8 часов без выходных. Ксп = 1.

Задание 16

Составьте SWOT-анализ предприятия связи Билайн и сформулируйте предложения по оптимизации бизнес-процессов структурного подразделения.

Задание 17

Региональный директор компании пригласил преподавателей одной из московских бизнес-школ подготовить программу обучения для руководителей региональных представительств. По его замыслу, по окончании программы руководители должны получить четкое представление о своих задачах, функциях и обязанностях, выработать навыки управления представительством, которые занимаются реализацией продукции в регионах и в которых работает от трех до пяти человек, понять культуру материнской компании. По словам регионального директора, из двадцати руководителей представительств лишь двое участвовали в программе профессионального обучения, остальные довольствовались «инструктажами на рабочем месте». Большинство из них работает в компании меньше одного года, причем их карьеры весьма разнообразны: от инженеров-механиков до хирургов.

Ответьте на вопросы:

1. С чего следует начать подготовку программы сотрудникам бизнес-школы?
2. Посоветуйте последовательность действий по подготовке и реализации программы обучения?
3. Как оценить эффективность данной программы обучения?
4. Какие методы обучения будут наиболее приемлемыми для данной программы?

Задание 18

В плане организации предусматривается оказание трех видов услуг: А,В,С.

Услуга А дает годовой товарооборот 1200 тыс.руб.;

Услуга В – 800 тыс.руб.;

Услуга С – 1000 тыс.руб.

Норма выработки по данным видам услуг составляет 0,15.

Прирост товарооборота планируется на 20%.

Рассчитайте нормативную и штатную численность персонала, если известно, что организация работает без выходных, 24 час. раб. день, сотрудники работают в 2 смены и имеют отпуск 28 рабочих дней.

Задание 19

Составьте SWOT-анализ предприятия связи Мегафон и внесите предложения по оптимизации бизнес-процессов.

Задание 20

Предприятие имеет самый высокий процент текучести кадров среди слесарей-сборщиков основного конвейера (текучесть достигает 80-70 в год). Работа сборщиков достаточно проста и монотонна, не требует особых физических усилий. Обучение сборщиков производится непосредственно на рабочем месте в течение четырех часов. Прием сборщиков на завод осуществляется отделом кадров без участия мастеров или других руководителей. Кандидаты заполняют стандартную форму и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

Форма:

кандидат	А	В	С
возраст	45	28	35

стаж работы	25	5	15
число организаций, в которых работал кандидат	4	8	11
образование	среднее	высшее	среднее
специальность	слесарь-водопроводчик	инженер	механик
служба ВС	да	нет	да
семейное положение	женат, 2 детей	холост	разведен, 3 детей
место рождения	Москва	Волочаевка Моск. обл.	Тамбов

Ответьте на вопросы:

1. Существует ли, по вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди слесарей-сборщиков и методом их отбора?
2. Как усовершенствовать этот процесс?
3. Кого из кандидатов, данные на которых приведены, вы бы приняли на место сборщика?
4. Какую информацию вы использовали?
5. Какая информация оказалась лишней?

Задание 21

По данным, приведенным в таблице, определите плановую и отчетную фондоотдачу, фондоемкость и фондовооруженность. Дайте оценку эффективности использования основных средств:

Показатели	План	Отчет	% выполнения плана	Отклонение (+,-)	
				в тыс. руб.	в %%
Доходы предприятия, тыс. руб.	300,0	315,0			
Среднегодовая стоимость ОС, тыс. руб.	120,0	125,0			
Численность работающих, ед.	100	90			

Задание 22

Объем производства продукции в отчетном году составил 1 494 тыс. р. Численность рабочих – 120 чел. По плану на текущих год предусмотрен прирост объема выпуска продукции на 5%, а рост производительности должен составить 102% к уровню прошлого года.

Определите:

1. Плановую численность рабочих, чел.;
2. Плановый процент роста численности рабочих.

Задание 23

Определите и проанализируйте основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации связи на основании следующих данных:

Показатели	План	Выполнение	% выполнения плана	Темпы изменения (+, -)	
				в абсолютных величинах	в %%
Доходы от реализации услуг связи, тыс. руб.	4344,7	4501,3			
Эксплуатационные расходы, тыс. руб.	3382,3	3450,1			
Прибыль от реализации услуг связи, тыс. руб.					
Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	6788,5	6925,0			
Фонд заработной платы, тыс. руб.	1803,0	1825,5			
Среднесписочная численность, ед.	28	27			
Производительность труда, тыс. руб.					
Средняя заработная плата, тыс. руб.					
Себестоимость 100 руб. доходов, руб.					

Задание 24

Определите и проанализируйте основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации связи на основании следующих данных:

Показатели	План	Выполнение	% выполнения плана	Темпы изменения (+, -)	
				в абсолютных величинах	в %%
Доходы от реализации услуг связи, тыс. руб.	3184,5	4776,8			
Эксплуатационные расходы, тыс. руб.	2561,3	3790,9			
Прибыль от реализации услуг связи, тыс. руб.					
Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	6676,1	9624,7			
Фонд заработной платы, тыс. руб.	1200,0	1800,0			
Среднесписочная численность, ед.	20	30			
Фондоотдача, коп.					
Фондоемкость, руб.					
Фондовооруженность труда, тыс. руб.					
Рентабельность, %					

Задание 25

В плане производства продукции на год предусмотрен выпуск изделия А в количестве 5 000 ед. и изделия В – в количестве 2 000 ед. Затраты времени на одно изделие составляют соответственно 15,8 нормо-ч и 5,2 нормо-ч.

Предприятие работает в две смены по пятидневной рабочей неделе. Количество неявок на работу по балансу рабочего времени прошлого года составило 38 дн., в том числе прогулы – 1 день, неявки с разрешения администрации – 1 дн. Продолжительность смены по плану – 7,8 ч.

Определите численность рабочих на планируемый год.

Задание 26

На предприятии, в соответствии с применяемой технологией изготовления продукции, организован производственный поток, на котором в смену занято 22 рабочих. Работа осуществляется в две смены в условиях пятидневной рабочей недели. На плановый простой оборудования при выполнении ремонта отведено 10 дн. Количество вспомогательных рабочих составляет 20 % от численности основных. Служащих по штатному расписанию – 23 чел. Неявки на работу по плану составляют 35 дн. в среднем на одного рабочего.

Определите:

1. Численность основных и вспомогательных рабочих;
2. Численность персонала предприятия по плану.

Критерии оценки

Оценка «5» «отлично» - обучающийся самостоятельно и правильно решает учебно-профессиональные задачи (задания), уверенно, логично, последовательно и аргументировано отвечает на вопросы, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу; обучающийся демонстрирует полные и глубокие знания программного материала, показывает высокий уровень теоретических знаний и практических умений.

Оценка «4» «хорошо» - обучающийся самостоятельно и в основном правильно решает учебно-профессиональные задачи (задания), уверенно, логично, последовательно и аргументировано отвечает на вопросы, используя понятия; обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, умело формулирует выводы; в тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «3» «удовлетворительно» - обучающийся в основном решает учебно-профессиональные задачи (задания), допускает несущественные ошибки, слабо аргументирует свое решение, используя в основном понятия; обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами; для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу (задание); дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.