**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Ректор АНО ДПО «ЦМИ»**

** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Х. Тамбиев**

**«\_01\_»\_сентября 2020 г.**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ**

**«Менеджмент качества»**

Москва 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ
	1. Цель реализации программы
	2. Планируемые результаты работы
	3. Категория слушателей
	4. Трудоемкость обучения
	5. Форма обучения
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ
	1. Учебный план программы переподготовки
	2. Учебно-тематический план
	3. Рабочая учебная программа дисциплины
3. Оценка качества освоения программы
4. Составители программы

1. Цели освоения дисциплины

Цель изучения данного курса – формирование у слушателей целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества.

1.2. Планируемые результаты работы

Управление качеством является одним из аспектов управления деятельности предприятия в целом и поэтому примыкает к изучению менеджмента (стратегического менеджмента, управления персоналом, проектами, производством, финансового менеджмента, экологического менеджмента, инновационного менеджмента), так как деятельность современного менеджера достаточно многогранна и предполагает решения значительного спектра задач, изучаемых в рамках перечисленных дисциплин.

Управление качеством является одной из ключевых функций как корпоративного, так и проектного менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любой компании.

Управление качеством, как всякое управление, не может осуществляться без соответствующей информации о качестве выпускаемой продукции, а также достижениях науки, техники и потребностях рынка, поэтому настоящая дисциплина связана с изучением дисциплин «Основы менеджмента», «Производственный менеджмент», «Инновационный менеджмент», «Маркетинг» и др. Управление качеством связано также со стандартизацией и обязательно требует знание действующего законодательства и нормативных документов в области качества для усвоения производителями и потребителями своих прав, обязанностей и ответственности, связанных с обеспечением качества продукции. Изучение конкретных методов контроля качества, сбора и обработки информации включает изучение статистических методов.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Менеджмент качества» происходит формирование у обучающегося следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

* способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность (ОК-8);
* умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);
* пониманием роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний (ОК-16);
* владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-17);
* способность разрабатывать локальные поверочные схемы и выполнять проверку и отладку систем и средств автоматизации технологических процессов, контроля, диагностики, испытаний, управления процессами, жизненным циклом продукции и ее качеством, а также их ремонт (ПК-23);
* способность проводить оценку уровня брака продукции, выполнять анализ причин его появления, разрабатывать предложения по его предупреждению и устранению, совершенствованию продукции (ПК-24);
* способность проводить сертификацию продукции, технологических процессов и средств автоматизации, контроля, диагностики, управления процессами, жизненным циклом продукции и ее качеством, экологическими системами предприятия (ПК-25);
* способность осваивать средства программного обеспечения автоматизации и управления, их сертификации (ПК-26);
* способность выполнять работы по экспертизе технической документации, надзору и контролю за состоянием технологических процессов, систем и средств автоматизации и управления, оборудования, выявлять их резервы, определять причины недостатков и возникающих неисправностей при эксплуатации, осуществлять меры по их устранению и повышению эффективности использования (ПК-27);
* способность организовать работу малых коллективов исполнителей (ПК-30);
* способен разрабатывать мероприятия по проектированию процессов разработки, изготовления, контроля и внедрения продукции, средств и систем автоматизации, контроля, диагностики, управления производством, жизненным циклом продукции и ее качеством, их эффективной эксплуатации (ПК- 31);
* способность выбирать технологии, инструментальные средства и средства вычислительной техники при организации процессов проектирования, изготовления, контроля и испытания продукции, средства и системы автоматизации, контроля, диагностики, испытаний, управления производством, жизненным циклом продукции и ее качеством (ПК-32);
* способность выполнять работу по организации управления информационными потоками на всех этапах жизненного цикла продукции, ее интегрированной логистической поддержки (ПК-33);
* способность проводить мероприятия по повышению качества продукции, производственных и технологических процессов, техническому и информационному обеспечению их разработки, испытаний и эксплуатации, планированию работ по стандартизации и сертификации систематизации и обновлению применяемой регламентирующей документации (ПК-34);
* способность участвовать в разработке и практическом освоении средств, систем автоматизации и управления производством продукции, ее жизненным циклом и качеством, подготовке планов освоения новой техники, составлении заявок на проведение сертификации (ПК-35).

В результате освоения дисциплины «Управление качеством» обучающийся должен:

Знать:

* – основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
* методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
* методы организации работы по совершенствованию качества;
* основные виды затрат на качество;
* методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;
* рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
* современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;
* процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

Уметь:

* – использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;
* правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;
* использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;
* применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;
* проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;
* применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;
* проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;
* решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;
* применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

**Владеть:**

* категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
* методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;
* навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством;
* приемами ведения дискуссии и публичных выступлений;
* потребностью в постоянном продолжении образования.

3 Категории слушателей:

1.4 Трудоёмкость обучения

Трудоёмкость обучения составляет 502 часов

1,5 Форма обучения

Дополнительная профессиональная программа переквалификации реализуется с применением дистанционных технологии

2. Содержание программы

2.1 Учебный план программы профессиональной переподготовки «Менеджмент качества»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Всего часов | Теория (кол-во часов) | Практические занятия(кол-во часов) | Формы контроля |
| 1. Основы систем менеджмента качества | 64 | 42 | 30 | тесты |
| 2. Информационные технологии  | 40 | 25 | 15 | тесты |
| 3. Маркетинг | 30 | 20 | 10 | тесты |
| 4 .Логистика | 40 | 25 | 15 | тесты |
| 5. Менеджмент | 40 | 25 | 15 | тесты |
| 6. Управление персоналом | 40 | 25 | 15 | тесты |
| 7. Международные стандарты ИСО | 48 | 28 | 20 | тесты |
| 8. Риск-менеджмент | 48 | 28 | 20 | тесты |
| 9. Менеджмент ресурсов | 48 | 28 | 20 | тесты |
| 10. Инструменты управления качеством | 50 | 30 | 20 | тесты |
| 11. Аудит систем управления качеством | 46 | 26 | 20 | тесты |
| Итоговая аттестация | 8 |   |   | тесты |
| Итого: | 502 |  |  |  |

2.2Учебно-тематический план

Раздел 1Основы систем менеджмента качества

## Тема 1.1 Предмет и основные понятия управления качеством

##  Категория качества. Определение понятия «качество продукции»

## . Соотношение качества, надежности и стандартизации

## Качество, определяемое потребителем, качество продукции и качество жизни

## Тема 1.2 Исторические аспекты управления качеством

## 2.1. История развития философии качества

2.2Россиский и международный опыт управление качеством

## Тема 1.3. . Современная концепция менеджмента качества

## Структура современного менеджмента качества

. Содержание концепции TQM

## Тема 1.4 Сертификация продукции системе качества

## История создания стандартов качества

##  Система стандартов ИСО семейства 9000

##  Содержание понятия сертификации

 Российские системы сертификации

## Тема.1.5 Оценка затрат на менеджмент качества

##  Значение оценки уровня качества продукции

## Методы измерения показателей качества продукции

## Методы оценки уровня качества продукции

## Тема 1.6 Инструменты и методы управления качеством

## 6.1. Статистические методы

## 6.2. ABC-метод

## 6.3. Метод структурирования функции качества

## Тема 1.7. Менеджмент как средство управления качеством

## Особенности управления качеством продукции

## Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции

##  Тема1.8 Взаимоотношения производителей и потребителей. Защита прав потребителей

## Взаимоотношения производителей и потребителей на рынке товаров

Защита прав потребителей

Раздел 2 Информационные технологии

Тема 2.1. Информация и информационные ресурсы (3 часа).

Информация. Экономическая информация. Классификаторы информации. Информационный ресурс – новый предмет труда. Развитие информационной сферы производства. Формирование и развитие информационных ресурсов. Информация и информационные процессы. Информатизация и информационные технологии. Форма проведения: лекции, практические работы.

Тема 2. 2Теория баз данных. Программное обеспечение. (3 часа).

 Общие положения. Модели баз данных СУБД. Компоненты среды функционирования СУБД. Классификация СУБД. Программное обеспечение и персонал. Распределенные системы обработки данных. Cостав и назначение программного обеспечения вычислительной техники, используемой для поддержки управленческой деятельности Форма проведения: лекции, практические работы.

Тема 2.3. Информационно-коммуникационные технологии. (3 часа). Коммуникационные технологии. Коммуникационные каналы. Экономические законы развития информационных технологий. Закон Мура. Закон Меткалфа. Закон фотона. Графическое изображение технологического процесса обработки информации. Business Process Model and Notation. Форма проведения: лекции, практические работы.

Тема 2.4. Классификация информационных систем. (4 часа).

Классификация информационных экономических систем. Информационные системы автоматизации офисной деятельности. Системы делопроизводства и документооборота. Учетные системы и расчетные системы. Статистические информационные системы. Бухгалтерские системы. Подсистемы систем бухгалтерского учета. Правовые системы. Аналитические системы. Системы планирования и прогнозирования. Банковские системы Системы обработки данных Форма проведения: лекции, практические работы.

Тема 2.5. Планирование и внедрение информационных систем (3 часа).

Жизненный цикл информационных систем. Анализ требований к информационным системам. Сетевое планирование внедрения информационных систем. Управление рисками при внедрении информационных систем.

Тема 2.6. Информационные технологии документационного обеспечения управленческой деятельности (4 часа).

Основные понятия и определения. Виды ИС управления документационным обеспечением предприятия. Организация электронной системы управления документооборотом.

Раздел 3 Маркетинг

Предмет маркетингового анализа. (3 часа).

 Понятие маркетинговой среды, ее компоненты. Факторы макросреды

(экономические, политико-правовые, социальные, экологические, технологические). Факторы микросреды (поставщики, конкуренты, предприятие, посредники, потребители, контактные аудитории).

PESTLE-анализ.

Тема 3.2 Сегментирование и позиционирование

Стратегии охвата рынка, понятие сегментирование, признаки сегментации. Процесс выбора целевых сегментов. Позиционирование товара:

понятие, назначение, критерии позиционирования. Карта позиционирования и характеристики для ее построения.

Тема 3.3 Товарная политика

Понятие товара, его классификация, конкурентоспособность товара, многоуровневая модель товара, характеристики уровней. Жизненный цикл товара, формирование продуктового портфеля. Классификация нового товара, этапы создания нового товара, факторы успеха и неудач при выходе нового товара на рынке. Ассортимент и номенклатура.

Тема 3.4 Политика ценообразования

Цена: понятие, назначение, классификация. Внешние и внутренние факторы, влияющие на назначение цены. Методы расчета цен. Стратегии ценообразования на новые товары товары-дубликаты. Тактика ценообразования. Государственное регулирование цен.

Тема 3.5 Политика распределения

Каналы распределения: понятие, назначение, функции, уровни. Виды и системы каналов распределения. Маркетинговые системы распределения. Торговые посредники: понятие, назначение, виды (розничные и оптовые продавцы) и их подвиды.Критерии выбора торговых посредников. Товародвижение: способы обработки заказов, складирование и выбор транспорта.

Тема 3.6 Политика продвижения

Маркетинговые коммуникации. Реклама: понятие, назначение, классификация. Связис общественностью. Прямой маркетинг. Методы стимулирования: ценовые и неценовые. Выставки, ярмарки. Спонсорство. Брендинг. Торговая марка и товарный знак. Основные приемы мерчандайзинга

Тема 3.7 Система маркетинговых исследований

Понятие, цели и задачи и основные принципы маркетингового исследования. Способы организации маркетингового исследования. Этапы маркетингового исследования. Маркетинговая информация и её источники. Методы сбора маркетинговой информации. Методы анализа информации. Представление результатов исследования. Этические проблемы маркетинговых исследований

 Тема 3.8 Товар и формы его реализации

Общая характеристика товара: понятие и концепция нового товара, классификация, позиционирование товара. Формирование ассортимента с учетом жизненного цикла товара. Сущность товародвижения. Запасы в товаропроводящих цепях. Вертикальные и горизонтальные маркетинговые системы

Тема 3.9 Маркетинговое ценообразование

Роль цены в системе маркетинга фирмы. Виды цен и их структура. Факторы маркетингового ценообразования. Ценовые стратегии. Методы ценообразования. Тактические приёмы маркетингового ценообразования.

Тема 3.10 Управление маркетингом в организации

Процесс управления маркетингом в организации, его сущность. Маркетинговые организационные структуры: функциональные, товарные, рыночные, региональные. Зависимость маркетинговых структур от стратегии и целей маркетинга, от размеров ресурсов предприятий.

Раздел 4 Логистика

Тема 4.1. Понятие, цели и задачи логистики

Необходимость и возможность применения логистики .Краткий исторический очерк развития логистики. Этапы развития логистики в экономике. Логистика: понятие, цели, задачи. Принципы логистики: системность, конкретность, научность, конструктивность, комплексность, адаптивность .Правила логистики. Экономический эффект от использования логистики. Основной объект управления в логистике – материальные потоки: понятие, классификация, характеристики, единицы измерения

Тема 4.2. Концепции логистики

Концепции логистики. Субъекты экономики, структуры, имеющие непосредственное отношение к продвижению материального потока (транспортные предприятия общего пользования, различные экспедиционные фирмы; предприятия оптовой торговли; коммерческого , посреднические организации; предприятия-изготовители), чьи склады готовой продукции выполняют разнообразные логистические операции.

Тема 4.3 Материальные потоки и логистические операции

Назначение, классификация методов логистики. Общая характеристика методов решения задач в логистике. Классический и системный подход к организации материального потока, определение, основные принципы.

Тема 4.4 Методы логистики

Рационализация товародвижения на основе анализа полной стоимости. Моделирование в логистике. Экспертные системы в логистике. Задача «сделать или купить» в логистике.

Тема 4.5 Логистические системы и логистические цепи

Понятие, назначение, виды логистических систем. Логистические каналы :понятие , назначение, виды. Понятие логистических цепей. Логистические цепи, упорядоченные по материальным потокам и информационным потокам. Взаимодействия и издержки в логистических цепях.

Тема 4.6 Функциональные области логистики

Классификация функциональных областей логистики. Характеристика и взаимосвязь функциональных областей логистики. Сущность и задачи закупочной логистики Логистические принципы построения отношений с поставщиками. Логистическая технология поставок. Задача выбора поставщика в логистике. Традиционная и логистическая концепции организации производства.

 Тема 4.7.Закупочная и коммерческая логистика. Контроль и управление в логистике

Организация логистической деятельности. Выбор типа логистической организации: неформального, полуформального, формального. Анализ и контроль в логистике. Основные задачи логистического анализа. Принципиальная схема логистического контроля. Фазы контроля логистической системы. Внутренний контроль. Измерение результатов принимаемых в логистике решений. Показатели логистики.

Тема 4.8.Прризводственная логистика

Производс1твенная логистика: понятие, цель, задачи и особенности. Традиционная и логистическая концепции организации производства. Качественная и количественная гибкость производственных систем. «Толкающие» и «тянущие» системы управления материальными потоками в производственной логистике. Эффективность применения логистического подхода к управлению материальными потоками на предприятии.

Тема 4.9.Информационная логистика

Понятие, цель и задачи информационной логистики. Информационные потоки в логистике. Информационные системы в логистике, их виды. Требования к информационным системам в логистике. Принципы построения информационных систем в логистике. Эффект от внедрения логистических информационных систем. Современные информационные технологии логистического управления. Использование в логистике технологии штриховых кодов.

Тема 4.10 Распределительная логистика

Самостоятельная работа обучающихся: По этой теме студентам рекомендуется самостоятельно исследовать распределительную систему конкретной фирмы в плане анализа степени рациональности решения задач, освоенных в процессе изучения темы, обратив внимание на следующие вопросы: 1. Поставлена ли задача сквозного управления материальными потоками, если да, то на каком уровне управления сформулирована эта задача. 2. Есть ли экономический компромисс между участниками процесса распределения. 3. Насколько согласована по своим параметрам техника, используемая в исследуемой системе распределения.

Раздел 5 Менеджмент

Тема 5.1. Современные направления в методологии и практике менеджмента

(4 часа)

Современные принципы формирования и тенденции развития теории управления. Системный и синергетический подход в менеджменте. Программно-целевое управление. Реинжиниринг. Модульное управление. Специфика применения современных тенденций и направлений современного менеджмента на предприятиях. Ситуационное управление как развитие теорий о стилях управления. Зависимость управления от проблемы, организации, контекста. Факторы, определяющие диапазон стиля управления по ситуациям: ожидания, заинтересованность в проблеме или ситуации, терпимость к неопределенности, профессиональный опыт и знания. Фактор времени: тайм-менеджмент. Характер задач современного менеджмента. Возможность ошибок в решении проблем управления и методы их устранения. Стратегия подталкивания. Стратегия приманивания. Стратегия убеждения. Подготовительная стратегия и превентивная.

Тема 5.2 Сущность и характерные черты современного менеджмента в новой экономике (4 часа)

Современные принципы формирования и тенденции развития теории управления. Системный и синергетический подход в менеджменте. Программно-целевое управление. Реинжиниринг. Модульное управление. Специфика применения современных тенденций и направлений современного менеджмента на предприятиях. Ситуационное управление как развитие теорий о стилях управления. Зависимость управления от проблемы, организации, контекста. Факторы, определяющие диапазон стиля управления по ситуациям: ожидания, заинтересованность в проблеме или ситуации, терпимость к неопределенности, профессиональный опыт и знания. Фактор времени: тайм-менеджмент. Характер задач современного менеджмента. Возможность ошибок в решении проблем управления и методы их устранения. Стратегия подталкивания. Стратегия приманивания. Стратегия убеждения. Подготовительная стратегия и превентивная. .

Тема 5.3 Современные тенденции в системе управления (4 часа)

Особенности применения системного подхода в современном менеджменте. Система управления. Организационное и ресурсное управление. Ресурс о энерго обмен в системе управления. SWOT-анализ и другие виды системного анализа экзогенной и эндогенной среды управления предприятием в новых экономических условиях. Управляющая и управляемая система (объект и субъект управления). Организация как объект управления: новые связи, современные организационные структуры. Типы организационных структур: функциональные, продуктовые, проектные команды, филиальные, модульные, матричные, смешанные и др. Структурные проблемы. Неформальные структуры в организации. Коммуникации в современном менеджменте.

Тема 5.4 Современный механизм управления(4 часа)

Структура механизма управления организацией. Инструменты механизма управления. Современные принципы управления. Процесс целеполагания в организации. Миссия организации. Новые тенденции в функциях управления: общих и специальных. Современные методы управления. Нормативно-правовое обеспечение механизма управления. Кадровое обеспечение механизма управления. Информационно -логистическое обеспечение механизма управления. Виды связей в современном механизме управления организацией

Тема 5.5. Управление изменениями в организации(4 часа)

Система мониторинга и контроллинга в фирме. Мониторинг ситуации изменения в организации. Осуществление программы изменения. Установление связей. Управление формальной и неформальной организацией. Управление различиями. Ценность различий. Признаки конфликтов, управление конфликтами в организации. Стратегии управления конфликтами. Процесс общения. Личное общение. Препятствие общению. Климат общения. Мотивация развития кадров в процессе управления изменениями.

Коммуникационное управление. Коммуникационный процесс и его структура. Пути улучшения системы коммуникаций на современном предприятии

Тема 5.6. Современные корпоративные стили управления (4 часа)

Корпоративная культура в организациях, корпоративные стили управления.

Личностные характеристики лидера. Стили управления в современных условиях развития организации: автократический, демократический, либеральный, креативный, командный и т.д. Зависимость стиля управления от личностных качеств руководителя, от потребностей подчиненных, от требований и целей работы, от организации, ее ценностей и традиций.

Функциональный и процессный подходы: постановка задач, планирование, инструктаж, контроль, оценка, мотивация, организация и личный пример. Делегирование полномочий. Командный стиль управления. Власть и влияние. Источники власти. Баланс власти в организации

Тема 5.7. Теория и практика принятия современного управленческого решения

Структурированный подход в теории принятия решений. Управленческие решения и их виды в современных условиях хозяйствования. Некоторые техники и средства принятия управленческих решений в организациях. Этапы принятия управленческого решения. Принципы принятия решений. Особенности методов коллективного решения проблем. Процесс планирования и распределения работ. Мониторинг и контроллинг принятого решения. Эффективность и продуктивность управленческого решения. Самоуправление и тайм-менеджмент

. Тема 5.8. Инновационные направления развития методологий современного менеджмента

Гендерный менеджмент. Сетевой менеджмент. Креативный менеджмент. Когнитивный менеджмент. Коммуникационный менеджмент. Командный менеджмент и другие виды направлений развития методологий современного менеджмента.

Раздел 6 Управление персоналом

Тема 6.1. Управление персоналом как наука и практика. Методологические основы управления персоналом организации

Основные этапы эволюции концепций управления персоналом. Концепция управления персоналом: методология, система и технология управления персоналом. Персонал и его характеристики. Аналитическая и статистическая структуры персонала. Факторы, влияющие на структуру персонала. Персонал как объект оценки .Цели и принципы управления персоналом. Философия управления персоналом. Цели разработки философии организации и факторы, влияющие на еѐ формирование. Системный подход к управлению персоналом организации. Место и роль подсистемы управления персоналом в системе управления организацией. Закономерности развития системы управления персоналом

Тема 6,2. Система управления персоналом: цели, функции, принципы и методы еѐ построения

Целевые подсистемы системы управления персоналом и организации в целом. Место и значение целей системы управления персоналом в обеспечении главных целей организации. Сходство и различия целей администрации и целей работника. Система целей управления персоналом как основа функционального разделения труда. Проектирование состава, содержания и методов выполнения функций управления персоналом. Состав и содержание функций управление персоналом, варианты их классификации. Взаимосвязь и последовательность выполнения функций управления персоналом. Пути совершенствования выполнения функций управления персоналом и функционального разделения труда .Организационные структуры системы управления персоналом. Место службы управления персоналом в структуре управления организацией. Организационные структуры службы управления персоналом. Законодательные основы управления персоналом. Внутрипроизводственные административные акты, регулирующие сферу управления персоналом. Должностные лица и органы, осуществляющие правовое обеспечение системы управления персоналом, их функции. Кадровое делопроизводства в организации.

Тема 6.3. Стратегическое управление персоналом: кадровая политика и стратегия управления персоналом .

Концепция кадровой политики организации. Основные направления кадровой политики. Типы кадровой политики. Основные этапы разработки кадровой политики. Факторы, влияющие на разработку кадровой политики: внешние и внутренние. Документы, отражающие кадровую политику организации. Научно-методическое обеспечение кадровой политики организации. Миссия организации. Цели организации. Стратегическое управление персоналом как условие формирования конкурентоспособного трудового потенциала организации. Составляющие стратегии управления персоналом. Взаимосвязь стратегии управления персоналом с общей стратегией организации. Практика управления персоналом и стратегия фирмы. Виды стратегии развития организации и соответствующие им стратегии управления персоналом. Критерии оценки стратегии

Тема 6,4. Основы кадрового планирования в организации .

Сущность и цели кадрового планирования. Кадровое планирование как необходимое условие реализации кадровой политики организации. Объект кадрового планирования и принципы его организации. Определение потребности в персонале. Нормирование численности персонала. Методы расчета численности. Прогнозные расчеты количественной и качественной структуры кадров. Взаимосвязь качественной и количественной потребности в персонале. Принципы прогнозирования потребности в персонале. Факторы, определяющие планирование человеческих ресурсов. Система показателей по труду .Структура типового оперативного плана кадровой работы в организации. Информация для кадрового планирования. Содержание разделов плана: планирование потребности в кадрах; планирование привлечения, адаптации и высвобождения персонала; планирование использования персонала; планирование обучения, переподготовки и повышения квалификации кадров; планирование деловой карьеры, кадрового резерва; планирование расходов на персонал организации

Тема 6.5. Основы кадрового планирования в организации

Сущность и цели кадрового планирования. Кадровое планирование как необходимое условие реализации кадровой политики организации. Объект кадрового планирования и принципы его организации. Определение потребности в персонале. Нормирование численности персонала. Методы расчета численности. Прогнозные расчеты количественной и качественной структуры кадров. Взаимосвязь качественной и количественной потребности в персонале. Принципы прогнозирования потребности в персонале. Факторы, определяющие планирование человеческих ресурсов. Система показателей по труду Структура типового оперативного плана кадровой работы в организации. Информация для кадрового планирования. Содержание разделов плана: планирование потребности в кадрах; планирование привлечения, адаптации и высвобождения персонала; планирование использования персонала; планирование обучения, переподготовки и повышения квалификации кадров; планирование деловой карьеры, кадрового резерва; планирование расходов на персонал организации.

Тема 6.6 Технология управления персоналом: наѐм и трудовая адаптация персонала

Основные принципы набора персонала. Разработка требований к кандидатам. Минимизация затрат на подбор персонала. Возможные альтернативы найму работника в штат организации. Основные источники удовлетворения потребности в персонале, их преимущества и недостатки. Привлечение и отбор персонала. Методы подбора персонала из внутренних источников: внутренний конкурс; совмещение профессий; ротация. Подбор и расстановка персонала в организации. Адаптация персонала предприятия: социальная и производственная (трудовая) адаптация. Цели и особенности Производственная (трудовая) адаптация, еѐ цели и особенности. Основные факторы, влияющие на трудовую адаптацию. Виды трудовой адаптации: профессиональная адаптация; психофизиологическая адаптация; социально-психологическая адаптация;

10организационно-административная; санитарно-гигиеническая. Этапы трудовой адаптации. Система управления трудовой адаптацией на предприятии, еѐ задачи и содержание. Программы адаптации. Оценка работы по адаптации сотрудник

Тема 6.7. Технология управления персоналом: мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала

)Сущность мотивации трудовой деятельности. Основные группы мотивов труда. Потребности и интересы как основа мотивов труда. Сущность стимулирования трудовой деятельности. Система управления стимулированием трудовой деятельности, еѐ цели и задачи. Принципы стимулирования трудовой деятельности персонала: постепенность; дифференцированность; гибкость и оперативность; комплексность. Материальное и нематериальное стимулирование персонала. Понятие нематериального стимула. Нематериальное стимулирование как удовлетворение высших (социальных) потребностей человека. Основные факторы нематериального стимулирования персонала: организация процедуры оценки персонала; поощрение достижений; карьерное планирование; участие в принятии решений; корпоративный стиль и др. Основные виды нематериального стимулирования: моральное стимулирование; организационное стимулирование; стимулирование свободным временем. Методы морального стимулирования. Методы организационного стимулирования. Методы стимулирования свободным временем

Раздел 7 Риск –менеджмент

Тема 7.1. Сущность рисков, подходы к управлению.

Информационное обеспечение управления рисками Понятие риска, его особенности. Основные признаки ситуации риска. Основные черты риска. Противоречивость риска. Альтернативность риска. Неопределенность риска. Функции риска. Структурные характеристики риска и их содержание. Классификация рисков. Принципы управления рисками. Сущность информационного обеспечения управления рисками компании. Виды и типовые формы организационных и распорядительных документов, необходимых для решения задач управления рисками. Информационные технологии для решения коммуникативных задач управления рисками .Анализ информационно функционировании системы внутреннего документооборота 9организациидля решения задач риск- менеджмента. Ведение баз данных по различным показателям, необходимым для решения задач риск- менеджмента

Тема 7.2. Политика управления рисками.

Факторы, влияющие на уровень рисков компании Определение политики управления рисками. Методы управления риском. Характеристика различных зон рисков. Система основных факторов, влияющих на уровень рисков предприятия. Внутренние факторы. Внешние факторы. Оценка воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций, выявление и анализ рыночных и специфических рисков, а также анализ поведения потребителей экономических благ.

Тема7. 3. Сущность и содержание риск- менеджмента

Понятие, цель и задачи риск- менеджмента. Стратегия и тактика риск- менеджмента. Подходы к управлению рисками и их содержание. Функциональная структура риск- менеджмента. Субъект управления(управляющая часть). Объект управления. Функции риск -менеджмента. Организационная структура риск- менеджмента. Два основных подхода к организации риск- менеджмента предприятия. Концентрированная модель. Распределенная модель

Тема 7.4..Управление рисками в системе риск- менеджмента

 Общая характеристика системы управления рисками. Свойства системы управления риском. Системный характер управления риском. Сложная структура системы управления риском. Высокая результативность системы управления риском. Основная цель риск- менеджмента. Концепция приемлемого риска. Формирование системы управления рисками предприятия. Величина приемлемого уровня риска. Активное и пассивное управление рисками. Подход к активному управлению рисками. Основные этапы управления рисками. Выбор методов управления риском. Исполнение выбранного метода управления риском. Мониторинг результатов и совершенствование системы управления риском

Тема 7.5. . Качественные методы оценки риска реальных инвестиций

Виды качественных методов оценки риска реальных инвестиций. Экспертный метод. Метод анализа уместности затрат. Метод аналогии. Достоинства и недостатки качественных методов оценки .Способы проведения экспертных оценок. Ранжирование. Парное сравнение. Непосредственная оценка. Метод комиссии. Метод суда. Метод Дельфи.

Тема 7.6. Количественные методы оценки риска реальных инвестиций

Характеристика количественного анализа рисков реальных инвестиций. Методы количественного анализа рисков инвестиционных проектов. Метод корректировки нормы дисконта. Метод достоверных эквивалентов потоков платежей. Анализ чувствительности критериев эффективности инвестиционного проекта. Преимущества и недостатки методов.

Тема 7.7.. Использование закона нормального распределения вероятностей для оценки риска реальных инвестиций

Подходы к расчету среднего ожидаемого значения случайной величины, дисперсии, среднеквадратического отклонения. Расчет коэффициента вариации и его интерпретация. Использование метода сценариев для оценки риска реальных инвестиций. Три возможных сценария развития: пессимистический, наиболее вероятный (наиболее реальный), оптимистический. Анализ вероятностных распределений потоков платежей при анализе рисков инвестиционного проекта

Тема 7.8. Инвестиционный портфель: сущность, классификация, доходность и риск

Понятие и классификация инвестиционных портфелей. Максимизация роста капитала. Минимизация инвестиционных рисков. Обеспечение требуемой ликвидности инвестиционного портфеля. Портфель роста, портфель дохода, консервативный портфель, портфель высоколиквидных инвестиционных объектов. Принципы формирования инвестиционного портфеля. Основная цель формирования портфеля. Принцип консервативности. Принцип диверсификации. Принцип достаточной ликвидности. Управление портфелем. Методы управления портфелем ценных бумаг. Активное управление портфелем. Пассивное управление портфелем. Способы инвестирования в ценные бумаги: стратегические и тактические.

Тема 7. 9. Формы и виды предупреждения рисков

Понятие страхования финансовых рисков. Страхуемость риска. Обязательность страхования финансовых рисков. Наличие у предприятия страхового интереса. Условия страхования финансовых рисков предприятия. Классификация видов страхования финансовых рисков. Имущественное страхование. Страхование расчѐтов (кредитного риска). Страхование депозитного риска. Страхование инвестиций. Страхование косвенного риска. Страхование гарантий

Тема 7.10. Внутренние механизмы нейтрализации рисков

 Избегание риска. Лимитирование концентрации риска. Диверсификация. Механизм диверсификации. Механизм трансферта финансовых рисков. Механизм самострахования финансовых рисков. Распределение рисков. Самострахование. Другие методы внутренней нейтрализации финансовых рисков. Обеспечение востребования с контрагента по финансовой операции дополнительного уровня премии за риск. Получение от контрагентов определенных гарантий. Сокращение перечня форс-мажорных обстоятельств в контрактах с контрагентами. Обеспечение компенсации возможных финансовых потерь по рискам за счет предусматриваемой системы штрафных санкций.

Раздел 8 Менеджмент ресурсов

Тема 8.1. Обеспечение ресурсами

 Внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного улучшения её эффективности; Повышения удовлетворенности потребителей посредством выполнения их требований. Социально-исторические предпосылки и условия возникновения современного управления ресурсами. Состояние и перспективы управления ресурсами в России. Практика управления ресурсами в современных организациях.

Тема 8.2. Методологические аспекты управления ресурсами

Сущность ресурсов. Понятия: материально-технических, земельных, человеческих, финансовых ресурсов. Планирование ресурсов. Концепция «бережливого производства».

Тема 8.3. Классификация ресурсов, особенности управления ими в разных сферах деятельности

Виды ресурсов. Особенности управления разными видами ресурсов .Специфика управления ресурсами в: промышленности, строительстве, сельском хозяйстве, торговле

Тема 8.4. Управление основными средствами предприятия

Расчет потребности в площадях для производства. Особенности выбора помещения для производства. Определение арендных платежей. Расчет амортизации и затрат по содержанию помещения

Тема 8.5. Планирование и координация оборотных фондов предприятия

Расчет потребности в материалах и комплектующих для производства. Выбор поставщика. Планирование затрат на приобретение оборотных средств. Управление запасами

Тема 8.6. Управление человеческими ресурсами

Потребность в персонале. Расчет эффективного фонда рабочего времени. Определение потребности в работниках для выполнения производственной программы

Тема 8.7. Управление финансовыми ресурсами

Политика финансирования оборотного капитала. Инвестиционные стратегии. Учет инфляционных факторов в планировании финансовых ресурсов

Тема 8.8 Отраслевая специфика управления ресурсами

Управление ресурсами в промышленности. Управление ресурсами в строительстве. Управление ресурсами в сельском хозяйстве. Управление ресурсами в торговле

Раздел 9.1Инструменты управление качеством

Тема 9.1.Роль управления качеством в условиях рыночной экономики. Качество –стратегия ХХ! Века

Предмет, цели, содержание курса. Взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития страны, отрасли, фирмы. Качество –всемирное поле конкуренции. Качество фундаментальная основа стратегии поддержания конкурентоспособности на мировых рынках. Проблемы российских предприятий(организаций) по обеспечению качества и конкурентоспособности. Национальная политика России в области качества продукции и услуг

Тема 9.2. Основополагающие термины, понятия

Современное понимание качества. Эволюция представления о качестве Качество и конкурентоспособность .Качество и потребитель. Качество жизни. «Философия качества».Пирамида качества. Объекты качества. Менеджмент качества. Системы менеджмента качества. От менеджмента качества к качеству менеджмента. Тотальный менеджмент качества

Тема 9.3. Становление и развитие философии качества.

 Стадии развития. Звезды качества . Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Российский опыт управления качеством :системы БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Международный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Опыт управления качеством в США. Европейский опыт. Философия и концепции «патриархов качества»:У. Деминг, Дж.Джуран, А. Фейгенбаум, К.Исикава, Г. Тагучи. П. Кросби

Тема 9.4. Современные концепции менеджмента качества

Основные положения концепции «всеобщего (тотального)менеджмента качества» -TQM. Элементы стратегии TQM. Принципы TQM. Процессный подход как основа современного менеджмента качества. Менеджмент процессов и его составляющие. Общая классификация процессов организации. Основные этапы идентификации, определения взаимодействия, декомпозиции, структурирования, описания и документирования бизнес-процессов. Обобщенная карта процессов. Стандарты построения бизнес -моделей организации. Общая характеристика графического структурирования и описания бизнес-процессов (диаграммы потока, диаграммыIDEF0/ IDEF3 и др.) Программные средства поддержки менеджмента процессов : Visio2000, BRwin, ARIS Toolsetи др. Международные стандарты на системы менеджмента качества.-ISO9001-2000. Стандартна системы экологического менеджмента –ISO14001-2004. Интегрированные системы качества. Стандарты QS9000 (автомобильная промышленность). Стандарты HACCP-по управлению безопасностью и качеством пищевых продуктов. Стандарты OHSAS18001-на системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности .Стандарты SA8000: 2001-социальная ответственность

Тема 9.5. Нормативное обеспечение системы менеджмента качества -стандарты серии ISO9000.Построение систем менеджмента качества в организации

Стандарты ISO серии 9000. Модель системы менеджмента качества по ISO9001-2000 «Система менеджмента качества. Требования». Ключевые элементы и основные принципы .Структура стандарта :система менеджмента качества, ответственность руководства, менеджмент ресурсов, процессы жизненного цикла продукции; измерение, анализ и улучшение .Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Организационное обеспечение управления качеством: сущность, основные понятия и задачи орг структур управления качеством. Создание эффективных орг структур. Документационное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Состав документации ,уровни документации. Порядок разработки основных документов системы управления качеством. Реализация процессного подхода к менеджменту. Процедуры управления процессами. Персонал и обеспечение системного управления качеством: роль персонала, развитие позитивного отношения персонала к проблемам качества, мотивационное обеспечение управления качеством, активизация творческой деятельности персонала по обеспечению качества, группы качества. Информационное обеспечение систем менеджмента качества. Определение эффективности функционирования систем управления качеством

Тема 9.6. Сертификационное обеспечение управления качеством. Аудит систем менеджмента качества

 Программные средства поддержки менеджмента процессов : Visio2000, BRwin, ARIS Toolsetи др. Международные стандарты на системы менеджмента качества.-ISO9001-2000. Стандартна системы экологического менеджмента –ISO14001-2004. Интегрированные системы качества. Стандарты QS9000 (автомобильная промышленность). Стандарты HACCP-по управлению безопасностью и качеством пищевых продуктов. Стандарты OHSAS18001-на системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности. Стандарты SA8000: 2001-социальная ответственность. Тема 5. Нормативное обеспечение системы менеджмента качества -стандарты серии ISO9000.Построение систем менеджмента качества в организации Стандарты ISO серии 9000. Модель системы менеджмента качества по ISO9001-2000 «Система менеджмента качества. Требования». Ключевые элементы и основные принципы. Структура стандарта :система менеджмента качества, ответственность руководства, менеджмент ресурсов, процессы жизненного цикла продукции; измерение, анализ и улучшение. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Организационное обеспечение управления качеством :сущность, основные понятия и задачи орг структур управления качеством. Создание эффективных орг структур. Документационное обеспечение управления качеством. Требования к документации по управлению качеством. Состав документации, уровни документации. Порядок разработки основных документов системы управления качеством. Реализация процессного подхода к менеджменту. Процедуры управления процессами. Персонал и обеспечение системного управления качеством: роль персонала, развитие позитивного отношения персонала к проблемам качества, мотивационное обеспечение управления качеством, активизация творческой деятельности персонала по обеспечению качества, группы качества. Информационное обеспечение систем менеджмента качества. Определение эффективности функционирования систем управления качеством .

Тема 9.7. Экономика качества

Экономические категории качества и традиционная точка зрения на стоимость качества. Взаимосвязь экономики качества и управленческого учета .Затраты на качество и их классификации. Подход Джурана- Фейгенбаума, подход Ф. Кросби. Примерный перечень затрат на качество. Учет затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации, работающей в условиях TQM: модель « всеобщего блага общества»; «стоимостная модель процесса»; модель затрат, связанных с предупреждением, оценкой и отказом (модель PAF) .

Тема 9.8. Инструменты и методы управления качеством

Роль статистических методов в менеджменте качества. Статистические методы. Три категории методов. Общие положения по статистическому управлению качеством. Семь простых методов статистического контроля качества : контрольные листки, гистограмма, причинно-следственная диаграмма, анализ Парето, стратификация данных, контрольные карты(карты Шухарта).Семь новых статистических инструментов управления качеством : диаграмма сродства. диаграмма связей, древовидная диаграмма, стреловидная диаграмма, матричная диаграмма , диаграмма процесса осуществления программы (PDPC) , матрица приоритетов. АВС метод. Метод развертывания функций качества (QFDQualityFunctionDeployment):алгоритм проведения, основные этапы .Анализ причин возможных ошибок и их последствий (причин отказов) (FMEA–анализ):основные понятия, применение, объекты анализа, этапы проведения, оценка риска

Тема 9.9. .Качество продукции (услуг)

Место показателей качества продукции в комплексе показателей конкурентоспособности. Классификация и номенклатура показателей качества продукции. Показатели качества услуг. Проблемы контроля качества услуг. Роль квалиметрии в управлении качеством. Методы оценки уровня качества продукции. Подразделения, осуществляющие работы по оценке уровня качества продукции на предприятии.

Раздел 10 Аудит систем управления качеством

Тема 10.1. Философия качества и принципы менеджмента качества. Роль и значение менеджмента качества в условиях экономики современной России

 Значение проблемы и предмет исследования образовательной программы. Краткая историческая справка, цель и задачи образовательной программы «Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000. Аудит СМК». Источники основных положений менеджмента качества. Международная организация по стандартизации (ISO). Динамика внедрения систем менеджмента качества в мире.

Тема 10.2. Методология и этапы развития системы управления качеством

Основные понятия качества и его показатели. Понятия: квалиметрии, прогнозирования, диагностики качества, системы менеджмента качества. Эволюция теории качества: теории Э.У. Деминга, Д. М. Джурана, А.Ф. Фейгенбаума; К. Исикавы, Г. Тагути, С. Синго; Ф.Ф. Кросби, Т. Петерса, К. Миллера; применение моделей управления качеством, стандарты ИСО, Всеобщее управление качеством (TQM). Методы и подходы к стандартизации в области менеджмента качества. Понятие «модель системы менеджмента качества». Оценочный метод управления качеством деятельности. Концепция, основанная на принципах TQM. Принципы менеджмента качества - основа стандартов ИСО серии 9000.

Тема 10.3 Система менеджмента качества, построенная в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001, ее роль и значение в деятельности организации

Основные сведения об история развития стандартизации СМК. Комплекс международных стандартов ISO серии 9000. Структура комплекса, назначение и взаимосвязь стандартов. Положения, требования, рекомендации. Основные положения и терминология (ГОСТ ISO 9000-2011), взаимосвязь терминов. Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011. Общие требования к системе менеджмента качества и ответственность руководства. Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для постоянного улучшения деятельности, повышения конкурентоспособности организаций на отечественном и мировом уровнях. Ответственность руководства; производство, обслуживание и реализация продукции в рамках требований стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. Менеджмент ресурсов и их интерпретация применительно к организации. Обеспечение ресурсами. Человеческие ресурсы. Инфраструктура. Производственная среда. Иные виды ресурсов. Компетентность и компетенции сотрудников. Процессы жизненного цикла продукции. Мониторинг и улучшение качества. Документация системы менеджмента качества. Управление качеством на основе баланса показателей, измерения, анализа и улучшения

Тема 10.4. Процессный подход

 Функции и процессы в организации. Процессный подход к деятельности организации. Распределение ролей при процессном управлении. Реализация процессного подхода в организации. Проблемы с определением процессов, необходимых для СМК. Декомпозиция. Сеть процессов. Описание процессов в СМК. Цикл PDCA в процедурах СМК. Измерение, анализ, улучшение. Результативность. Стандарт построения моделей бизнес - процессов (методология IDEF 0). Проблемы, связанные с определением последовательности и взаимодействия процессов. Основные и вспомогательные процессы организации. Процессное управление и организационная структура.

Тема 10.5. . Документация системы менеджмента качества

 СМК как составная часть системы менеджмента организации. Нормативно-правовая основа использования стандартов ИСО. Документированная система СМК в соответствии с 4 требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. Структура документов. Взаимосвязи. Содержание и формы. Заявление о целях и политике в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры и рабочие инструкции. Алгоритмическое представление процедур. Методы рационального построения документов. Стандарты организации. Спецификации процессов. Записи (зарегистрированные данные о качестве)

Тема 10.6. Отраслевые требования к системам менеджмента качества

Отраслевое развитие требований стандарта ISO 9001. Дополнительные требования отраслевого стандарта и рекомендации по их применению1. Стандарты на подсистемы менеджмента: экологического (ГОСТ Р ИСО 14001-2007); охраны здоровья и безопасности труда (ГОСТ 12.0.230-2007) и др. Единые принципы аудита систем менеджмента (ГОСТ Р ИСО 19011-2012). Интегрирование систем менеджмента, отвечающих требованиям сразу нескольких международных стандартов, как предпосылка для устойчивого развития любой организации. Интегрированная система менеджмента как комплексная система взаимодействующих процессов, оптимально быстро и качественно решающая задачи, возникающие в процессе управления и существенно повышающая эффективность работы

Тема 10.7. Инструменты менеджмента

Классификация статистических методов как эффективного инструмента сбора и анализа информации о качестве и состоянии исследуемых явлений (объектов, процессов) в системе качества. Определение потребности в статистических методах как следствие изменчивости (вариабельности) процессов. Семь простых инструментов качества. Методы статистического анализа. Причинно-следственные диаграммы. Диаграммы Парето. Гистограммы. Поля корреляции и регрессионный анализ. Статистический приёмочный контроль качества продукции. Статистическое регулирование технологических процессов. Метод средних арифметических значений и размахов. Метод медиан и индивидуальных значений. Комплексная оценка качества на основе корреляционного и регрессионного анализа. Методы анализа проектных решений для входных и выходных данных проекта, типовые технологии анализа (Функционально - стоимостной анализ (ФСА), функционально - физический анализ (ФФА)). Анализ потенциальных отказов (FMEA). Информационные технологии в управлении качеством. Прогнозирование и управление качеством на всех этапах жизненного цикла и выработка оптимальных управленческих решений с использованием статистических методов. Корректирующие и предупреждающие действия. Методы самооценки. Конкурсы в области качества.

Тема 10.8. . Общие принципы аудита систем менеджмента

Общие требования стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2012 к аудитам (проверкам) систем менеджмента. Принципы, процедуры и методы аудита. Классификация аудитов. Аудит про-1 Содержание подраздела определяется спецификой деятельности организации - заказчика. Например: - предприятия автомобильной промышленности - требования ИСО/ТУ 16949 и связанных с ним документированных процедур; - выполнение государственного оборонного заказа - требования ГОСТ РВ 15.002; - поставка продукции и предоставление услуг в нефтяной, нефтехимической и газовой промышленности - требования ISO/TS 29001; - предприятия пищевой промышленности - требования ISO 22000 и рекомендации ISO/TS 22004; - производство медицинских изделий - требования ISO 13485 и рекомендации ISO/TR 14969; - оказание образовательных услуг - рекомендации ISO/IWA2. 5 продукции, производств и систем качества. Внутренний аудит как элемент системы менеджмента качества. Аудит заказчиком (второй стороной). Сертификационный и инспекционный аудит (третьей стороной - органом по сертификации). Планирование и организация аудита. Личностные качества аудитора. Подготовка и аттестация экспертов-аудиторов. Квалификационные требования, программы обучения, стажировки. Аттестация. Оценивание работ экспертов и периодическая переаттестация. Компетентность и ответственность руководителя аудиторской группы.

Тема 10.9. . Организация проведения внутреннего аудита

Содержание процедуры внутреннего аудита. Внутренний аудит как один из независимых каналов получения достоверной, полной (необходимой и достаточной) и своевременной информации для принятия решений в рамках системы менеджмента качества организации. Технологии внутреннего аудита. Планирование аудитов по подразделениям, по процессам, смешанный подход. Разработка контрольного перечня вопросов. Проведение аудитов. Предварительные и заключительные совещания. Проверка документации на соответствие требованиям, нормам (стандартам) и процессов на соответствие документации. Проверка выполнения документированных требований на рабочих местах в подразделениях. Выработка рекомендаций и составление отчетов. Анализ результатов аудита и разработка корректирующих мероприятий. Качественные и количественные оценки результатов аудита. Экспертные оценки. Классификация несоответствий и организация мероприятий по их устранению. Корректирующие и предупреждающие действия по результатам аудитов. Затраты на подготовку и проведение аудита. Оценивание результативности аудитов.

Тесты по дисциплин е Основы систем менеджмента качества

**1. Как осуществляется текущий контроль в организации?**

1.  Путем заслушивания работников организации на производственных совещаниях;

2.  Путем наблюдения за работой работников;

3. + С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами;

4.  Путем докладов на сборах и совещаниях;

2 **. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?**

1.  Специалисты;

2.  Работники;

3. + Руководители;

4.  Отдельные руководители;

5.  Министерства.

**3. Контроль - это:**

1. + Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации;

2.  Вид человеческой деятельности;

3.  Наблюдение за работой персонала организации;

4.  Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;

5.  Постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия.

**4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:**

1. + Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала;

2.  Создавать соответствующие социальные условия для персонала;

3.  Создавать соответствующие организационные условия для персонала;

4.  Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала;

5.  Постоянно повышать квалификацию персонала.

**5. Контроль должен быть:**

1.  Объективным и гласным;

2.  Гласным и действенным;

3. + Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным.

4.  Эффективным;

5.  Текущим.

**6. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?**

1. Получение высоких материальных вознаграждений;

2. + Гармонизация между трудом и капиталом;

3.  Признание заслуг;

4.  Постоянное повышение квалификации персонала;

5.  Достижение конкурентного преимущества.

**7. Какие основные группы потребностей выделил украинский ученый Туган Барановский?**

1.  Физиологические и альтруистические;

2.  Половые и физиологические;

3. + Физиологические, половые, симптоматические инстинкты и потребности, альтруистические;

4.  Физиологические и симптоматические;

5.  Физиологические, потребности в безопасности, в отношениях принадлежности, в самовыражении, в само актуализации.

**8. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?**

1.  Со времен появления денег;

2.  Со времен возникновения организаций;

3.  Со времен появления руководителя организации;

4. + Со времен зарождения организованного производства;

5. Во время буржуазных революций в Европе.

**Тест - 9. Как следует понимать мотивы престижа?**

1. Попытки работника занять высшую должность в организации;

2. + Попытки работника реализовать свою социальную роль взять участие в общественно важной работе;

3.  Попытки работника получать высокую зарплату;

4.  Попытки работника взять участие в общественной работе;

5.  Попытки работника иметь влияние на других людей.

**10. Какие основные группы мотивов к труду выделил украинский ученый В. Подмарков?**

1.  Обеспечение и признание;

2.  Признание и престиж;

3. + Обеспечение, признание, престиж;

4.  Обеспечение и престиж;

5.  Имидж, престиж.

**11. Оперативные планы разрабатываются сроком на:**

1. + Полгода, месяц, декаду, неделю;

2.  По рабочим дням;

3.  3-5 лет;

4.  1 год;

5.  10 лет.

**12. Под планированием понимают:**

1. Вид деятельности;

2. + Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации;

3.  Перспективу развития;

4.  Состояние организации;

5.  Интеграцию видов деятельности.

**13. Организационное планирование осуществляется:**

1.  Только на высшем уровне управления;

2.  На высшем и среднем уровнях управления;

3.  На среднем уровне управления;

4. + На всех уровнях управления;

5. Определение потребностей подчиненных.

**14. Если Вам придется объяснять, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:**

1. + Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;

2.  Установление целей организации;

3.  Определение путей и средств выполнения заданий;

4.  Определение способов достижения целей организации;

5.  Моделирование действий организации.

**15. Одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и** **руководству главенствующей в объединении группе предприятий:**

1. + Концерн;

2.  Картель;

3.  Консорциум;

4.  Корпорация;

5.  Ассоциация.

**16. Вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд**

1.  Дочернее товарищество;

2.  Товарищество с ограниченной ответственностью;

3.  Полное товарищество;

4. + Коммандитное товарищество;

5. Акционерное общество.

**17. Вид хозяйственной деятельности, при которой ее участники отвечают по долгам предприятия своими взносами в уставной фонд, а при недостаче этих сумм - дополнительное имущество, которое им принадлежит:**

1.  Полное товарищество;

2.  Товарищество с ограниченной ответственностью;

3.  Коммандитное товарищество;

4. + Товарищество с дополнительной ответственностью;

5. Производственный кооператив.

**18. Вид хозяйственной деятельности, когда все ее участники занимаются совместной предпринимательской деятельностью и несут солидарную ответственность по обязательствам общества всем своим имуществом это -:**

1.  Товарищество с дополнительной ответственностью;

2.  Товарищество с ограниченной ответственностью;

3. + Полное товарищество;

4.  Коммандитное товарищество;

5.  Акционерное общество.

**19. Организация, которая имеет однозначные внутренние взаимосвязи жесткую регламентацию всех сторон деятельности это:**

1.  Первичная организация;

2.  Органическая организация;

3.  Вторичная организация;

5. На корпоративном уровне.

**20. К средствам мотивации труда не относятся:**

1.  Вознаграждения;

2.  Проведение производственных совещаний;

3.  Повышение квалификации персонала;

4. + Обеспечение условий для самовыражения;

5. Объявление благодарности.

**21. На уверенности в том, что за определенную выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:**

1.  Справедливости;

2.  Потребностей;

3.  Вознаграждений;

4. + Ожиданий;

5. Предположений.

**22. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:**

1. + Планирование, организация, мотивация, контроль;

2.  Организация, планирование, контроль, мотивация;

3.  Планирование, организация, контроль, мотивация;

4.  Мотивация, контроль, планирование, организация;

5.  Стратегия, планирование, организация, контроль.

**23. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?**

1. До фактического начала выполнения работ;

2. + После, выполнения запланированных работ;

3.  В ходе проведения определенных работ;

4.  Тогда, когда удобно руководителю;

5.  После достижения поставленных целей.

**24. Когда осуществляется текущий контроль в организации?**

1.  После выполнения определенных работ;

2.  До фактического начала выполнения определенных работ;

3. + В ходе проведения определенных работ;

4.  Тогда, когда удобно руководителю;

5.  Тогда, когда удобно коллективу.

**25. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?**

1. Достижение личных целей;

2. + Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;

3.  Исполнение принятых управленческих решений;

4.  Обеспечение бесспорного влияния на подчиненного;

5. Побуждение работников к деятельности.

**26. Если вам придется объяснять, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это:**

1.  Процесс достижения поставленных перед администрацией целей;

2.  Побуждение себя к эффективной деятельности;

3. +Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей;

4. Способ влияния на персонал с целью достижения целей;

4. + Механистическая организация;

5. Динамичная организация.

**27. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:**

1.  Создание, становление, развитие, возрождение;

2.  Рождение, зрелость;

3. + Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение;

4.  Рождение, зрелость, возрождение;

5.  Создание, развитие, зрелость, старение.

**28. К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:**

1. Потребители, конкуренты, законы;

2. + Цели, задачи;

3.  Персонал, технологии;

4.  Структура управления;

5.  Потребители.

**29. Что следует понимать под миссией организации?**

1.  Основные задания организации;

2.  Основные функции организации;

3.  Основное направление деятельности;

4. + Четко выраженные причины существования;

**30. Если Вам придется объяснять что следует понимать под организацией, Вы скажете, что это:**

1. Объединение людей для выполнения определенных работ;

2. + Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели;

3.  Группа людей, которые совместно реализуют определенные программы; .

4.  Группа людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей;

5.  Объединение людей по интересам.

**31. К внутренней среде относятся:**

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты;

2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;

3. + Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;

4.  Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация,  контроль ;

5.  Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

**32. Тест по менеджменту. К внешней среде организации непрямого действия относятся:**

1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регул2. + Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда;

3.  Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура;

4.  Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль;

5.  Партнеры, персонал, социально-психологические условия.

**33. Какие принципы менеджмента обосновал в своей книге «Никомаховая этика» древнегреческий философ Аристотель?**

1. + Этические и эстетические принципы;

2.  Организационные;

3.  Корпоративные;

4.  Моральные принципы;

**34. Как можно объяснить сущность принципа «подчиненность личного интереса общему»?**

1.  В организации всегда должен учитываться только личный интерес руководителей организации;

2.  Интерес одного работника должен преобладать над интересами организации в целом;

3.  Интерес отдельных менеджеров должен преобладать над интересами отдельных групп работников;

4. + В организации интересы одного работника или группы не должен преобладать над интересами организации в целом;

5. Интерес организации не должен преобладать над интересами коллектива.

**35. Что предусматривает дисциплина как принцип менеджмента?**

1. Выполнение всеми работниками поставленных заданий;

2. + Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта;

3.  Выполнение менеджерами поставленных заданий;

4.  Выполнение работниками аппарата управления поставленных заданий;

5.  Полное подчинение работников руководящему аппарату.

**36. Что должны отражать современные принципы менеджмента?**

1.  Основные закономерности управления;

2.  Основные связи, которые складываются в системе;

3.  Основные отношение, которые складываются в системе;

4. + Основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе;

5. Обязательное наличие цели при управлении.

**37. Что является основой управления какой либо системы?**

1. + Принципы, которые отражают рыночные условия хозяйствования;

2.  Методы менеджмента;

3.  Функции менеджмента;

4.  Финансовые ресурсы;

5. Объект менеджмента

Тест по дисциплине «Информационные технологии

1. Процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления, называется:

1. информационной технологией
2. информационным ресурсом
3. информатизацией общества
4. информационной системой

2. Система, объединяющая возможности компьютера со знаниями и опытом специалиста в такой форме, что может предложить разумный совет или осуществить разумное решение поставленной задачи, называется:

1. системой управления базами данных
2. управленческой
3. экспертной
4. информационно-поисковой

3. Информатизация общества способствует:

1. развитию информационного кризиса
2. созданию условий для удовлетворения информационных потребностей общества на основе формирования и использования информационных ресурсов
3. возникновению большого количества избыточной информации, затрудняющей восприятие
4. информации, полезной для потребителя возникновению экономических, политических, социальных барьеров, препятствующих распространению информации

4. Из перечисленного: 1) текстовый редактор, 2) табличный процессор, 3) электронный календарь, 4) СУБД, 5) программа-переводчик, к программам, составляющим основу интегрированного пакета, относятся:

1. 1,2,3
2. 1,4,5
3. 1,2,4
4. 3,4,5

5. Система управления базой данных это:

1. пакет программ, обеспечивающих поиск, хранение, корректировку данных, для технологии управления
2. 2.пакет программ для формирования ответов на запросы
3. 3. пакет программ, обеспечивающих поиск, хранение, корректировку данных, формирование ответов на запросы

6. Формы информационных систем в управлении предприятиями:

* 1. индивидуальное использование компьютеров, автоматизированные рабочие места, отраслевые вычислительные сети
	2. индивидуальное использование компьютеров, автоматизированные рабочие места, региональные вычислительные сети
	3. индивидуальное использование компьютеров, автоматизированные рабочие места, локальные вычислительные сети

7 . Интегрированные пакеты программ могут:

1. Автоматизировать ввод информации
2. Автоматизировать вычисления
3. Обмениваться данными между программами

8. Понятие "путь к файлу в дереве каталогов" обозначает:

1. последовательность каталогов и подкаталогов, проходимых начиная с главного (корневого) каталога
2. любая последовательность каталогов и подкаталогов
3. любой набор не связанных между собой подкаталогов
4. некоторый набор имен файлов

9. АРМ - это...

1. Условное название рабочего места специалиста
2. Комплекс информационных ресурсов, программно-технических и [организационно-технологических средств](http://shag.com.ua/fond-ocenochnih-sredstv-v-od-planirovanie-teoreticheskogo-i-em.html)
3. Рабочее место с компьютером

10. Проблемно-ориентированными ППП называются:

1. Программные продукты, предназначенные для решения какой-либо задачи в конкретной функциональной области
2. Табличные редакторы
3. Автоматизированные рабочие места специалистов

11. Автоматизированными называют информационные системы, в которых…

а. реализуется идея управления.

б. представление, хранение и обработка информации осуществляется с помощью вычислительной техники.
в. в контуре управления отсутствует человек.
г. реализуется задача документационного обеспечения управления.

12. Управленческие информационные системы используются для…

А). решения проблем, развитие которых трудно прогнозировать.

б). изменения постановки решаемых задач.
в)) поддержки принятия решений на уровне контроля за операциями.
13. Режимы эксплуатации АРМ:

* 1. групповой, сетевой;
	2. одиночный, групповой, сетевой;
	3. Одиночный.

14. Автоматизированная система управления – это…

А). комплекс технических и программных средств, обеспечивающих управление объектом в производственной, научной или общественной жизни.

б.) робот-автомат.

с. компьютерная программа на рабочем столе руководителя завода.

15. В [основные функции операционной](http://shag.com.ua/osnovnie-funkcii-upravleniya-po-anri-fajolyu.html) системы не входит:

1. обеспечение диалога с пользователем;
2. разработка программ для ЭВМ;
3. управление ресурсами компьютера;

16. Панель задач (Task Bar) pабочего стола (Desktop) системы Windows используется:

1. Для запуска пpогpамм
2. Д откpытия документов
3. все ответы пpавильные
4. для пеpеключения между откpытыми окнами

17. Имена файлов и каталогов (папок) в системе Windows могут:

1. все ответы пpавильные
2. содеpжать pусские буквы
3. состоять из нескольких слов
4. быть достаточно длинными

18.Экспертная система – это …

1. операционная система;
2. система программирования;
3. интеллектуальная программа.

19.Главным достоинством ЭС является …

1. возможность программировать;
2. возможность алгоритмизировать;
3. возможность накапливать знания.

20.Области применения ЭС

* 1. медицинская диагностика, прогнозирование, планирование, интерпретация, контроль и управление, обучение;
	2. медицинская диагностика, прогнозирование, планирование, интерпретация, контроль и управление, распечатка;
	3. медицинская диагностика, прогнозирование, планирование, интерпретация, обучение, распечатка.

21. В иерархической базе данных информация организована в виде:

1. сети
2. прямоугольной таблицы
3. файла
4. древовидной структуры

22. При создании сложных информационных систем используются

1. CASE технологии
2. ADSL технологии
3. МТС технологии

23. По среде обитания вирусы можно разделить на:

1. Файловые, загрузочные
2. Файловые, загрузочные, сетевые, макровирусы
3. Сетевые, макровирусы

24. Информационные модели представляют объекты и процессы в форме ….

* 1. схем и чертежей
	2. таблиц и формул
	3. текстов
	4. всех выше перечисленных

25.Базы данных — это:

1. а. программные средства, позволяющие организовывать информацию в виде таблиц
2. поименованная совокупность структурированных данных
3. программные средства, обрабатывающие табличные данные
4. программные средства, осуществляющие поиск информации

26. Программа MS Access предназначена для:

а) обработки графической информации;

б) обработки текстовой информации;

в) осуществления расчетов;

г) для хранения больших массивов данных и вывода нужных сведений;

д) управления ресурсами компьютера.

27. Режим, в котором обычно изменяют структуру объектов MS Access, называют:

а) режимом таблицы;

б) режимом формы;

в) режимом импорта;

г) режимом конструктора;

д) режимом инструментов.

28. Устройство, предназначенное для подключения компьютера к компьютерной сети, называется:

а) TV-тюнер;

б) сетевой кабель;

в) сетевая карта;

г) видеоадаптер;

д) привод DVD-RW.

29. Сервер - это:

а) компьютер, предоставляющий в [доступ пользователям какие-либо](http://shag.com.ua/socialenaya-mobilenoste-i-ee-tendencii.html) ресурсы;

б) компьютер, имеющий подключение к сети Интернет;

в) переносной компьютер;

г) рабочая станция;

д) компьютер с модемом, подключенный к телефонной линии.

30. Ярлыком называется:

а) единица измерения информации;

б) программа;

в) программа или данные на диске, имеющие имя;

г) все вышеперечисленное;

д) ни одно из [выше перечисленного](http://shag.com.ua/reshenie-zadach-vo-vremya-estestvennogo-nochnogo-sna-14-mehani.html).

31. За минимальную единицу измерения количества информации принят:

а) 1 бод;

б) 1 бит;

в) 1 байт;

г) 1 Кбайт;

д) 1Кбод.

 Тест по Маркетингу

1 Маркетинг - это

A) деятельность, направленная на удовлетворение нужд и потребностей людей посредством обмена

B) это предпринимательская деятельность, превращающая потребности покупателя в доходы производителя

C) это обмен товарами, предпринимательская деятельность

D) это улучшение жизни, предпринимательская деятельность

E) это механизм управления, производственная деятельность

2 Основные цели маркетинга

A) улучшение «качества жизни». Сокращение затрат. Получение максимально возможной прибыли. Повышение качества продукции

B) достижение максимально возможного уровня потребления, потребительской удовлетворенности, разнообразия товаров, улучшение «качества жизни»

C) уменьшение издержек производства. Улучшение «качества жизни». Изучение потребностей потребителей и их изменений альтернативных издержек на производство товаров

D) Достижение максимально возможного высокого уровня потребления. Обеспечение максимально возможного разнообразия товаров. Улучшение «качества жизни»

E) Монополизация рынка, улучшение качества жизни, сокращение затрат

 3 Модели, включающие в себя оценку взаимосвязей между ознакомленностью покупателей о товаре, знакомства с ним и повторными покупками называется:

A) моделирование марковских процессов

B) модели очереди

C) модели предварительного тестирования новых товаров

D) модели типа «ответная реакция на продажу»

E) модели разумного выбора

4 Элементы управления маркетингом - это

A) анализ рынка, планирование маркетинга, контроль над ходом реализации маркетинговых мер, коррекция дальнейших действий

B) выбор целевых рынков, анализ рынка, претворение в жизнь маркетинговых мероприятий

C) сегментирование рынка, расширение целевых покупателей, анализ рынка

D) планирование маркетинга, коррекция дальнейших действий

E) сегментирование рынка, планирование, контроль

5 Основные концепции к управления маркетингом

A) Концепция совершенствования производства. Концепция совершенствования рекламной компании. Концепция совершенствования товара. Прогнозирование спроса. Концепция социально-этичного маркетинга

B) Концепция совершенствования рекламной деятельности. Концепция совершенствования товара. Концепция производства. Разработка товарного ассортимента. Концепция социально-этичного маркетинга

C) Концепция совершенствования производства. Концепция совершенствования товара. Интенсификация коммерческих усилий. Ориентация на нужды и потребности клиентов. Внедрение социально-этичного маркетинга

D) Внедрение социально-этичного маркетинга. Концепция совершенствования рекламной деятельности. Концепция совершенствования производства. Прогнозирования изменений спроса. Разработка товарной номенклатуры

E) Концепция совершенствования товара. Внедрение социально-этичного маркетинга. Разработка товарной номенклатуры

6 Маркетинговая среда фирмы - это

A) это совокупность активных субъектов и сил, действующих за пределами фирмы и влияющих на возможности руководства службой маркетинга устанавливать и поддерживать с целевыми клиентами успешное сотрудничество

B) это все экономические субъекты, с которыми фирма сталкивается в процессе своей деятельности

C) это негосударственные субъекты, действующие на рынке, вместе с данной фирмой

D) это юридические лица, партнеры фирмы

E) это поставщики

7 При проведении маркетингового исследования выбирая: «Как будут отобраны участники исследования» - этот этап называется:

A) состав выборки

B) размер выборки

C) процедура выборки

D) случайная выборка

E) смещение выборки

 8 Цели управления маркетингом

A) создание условий для выгодных сделок, рост объемов сбыта, совершенствование товара. Изыскания фирмой новых возможностей в сфере маркетинга

B) расширение целевых покупателей, создание условий для выгодных сделок, совершенствование внутрифирменного механизма хозяйствования

C) изыскание фирмой новых возможностей в сфере сбыта, рост объема продаж, совершенствование товара, расширение целевых покупателей

D) создание условий для выгодных сделок, расширение целевых покупателей, рост объема сбыта, увеличение прибыли и повышение рентабельности фирмы

E) получение прибыли, рост объема сбыта, увеличение доли рынка, исследование рынка

9 Современный облик маркетинга сформировался

A) в 70-е годы

B) в начале ХХ века

C) в конце прошлого века

D) в 30-50 годы

E) в 40 годы

10 Структура микросреды фирмы

A) клиенты, поставщики, гос. органы, служба НИОКР

B) служба МТС, служба НИОКР, кредитно-финансовые органы, конкуренты

C) служба НИОКР, заказчики, служба МТС, бухгалтерия

D) финансовая служба, служба НИОКР, бухгалтерия, служба МТС, производство, служба маркетинга

E) налоговая служба, нотариальная контора, конкуренты

11 При проведении маркетингового исследования выбирая: «Сколько людей будет охвачено исследованием» - этот этап называется:

A) состав выборки

B) размер выборки

C) процедура выборки

D) случайная выборка

E) смещение выборки

{Правильный ответ}=B

{Сложность}=2

{Тема}=02

{Код специальности}=050506,050507,050508,050509,050510,050511

{Учебник}=Котлер Ф. Основы маркетинга. - М.: Прогресс, 2000

12 Основными факторами макросреды являются

A) демографические, экономические, природные, научно-технические, политические, факторы культурного окружения

B) социально-политические, научно-технические, экономические, психографические, природные, факторы культурного окружения

C) экономические, политические, демографические, природные, культурные, поведенческие

D) демографические, экономические, природные, культурные, поведенческие

E) факторы культурного окружения, поведенческие, психографические

13 Система маркетинговой информации включает

A) систему внутренней отчетности

B) систему внешнего сбора информации

C) систему маркетинговых исследований

D) систему анализа маркетинговой информации

E) систему внутренней отчетности, внешнего сбора информации, маркетинговых исследований, анализа маркетинговой информации

14 Утверждение относительно информации правильно

A) первичная информация является дорогостоящей и собирается после того, как проанализирована вторичная информация

B) первичную информацию можно получить из опубликованных и имеющихся ранее источников

C) вторичная информация является дорогостоящей и собирается после того, как проанализирована первичная информация

D) для получения вторичной информации необходимо провести специальное исследование

E) вторичная информация собирается после первичной

15 При проведении маркетингового исследования выбирая: «Кто станет участником исследования» - этот этап называется:

A) состав выборки

B) размер выборки

C) процедура выборки

D) случайная выборка

E) смещение выборки

16 Ситуацию на рынке покупателя характеризует утверждение

A) превышение спроса над предложением

B) предложение соответствует по объему и структуре спросу

C) превышение предложения над спросом

D) превышение объема спроса

E) понижение спроса

17 То количество товара, которое может быть куплено определенной группой потребителей в указанном районе, в заданный отрезок времени, в одной и той же рыночной среде в рамках конкретной маркетинговой программы называется:

A) маркетинговая база данных

B) маркетинговое исследование

C) система маркетингового наблюдения

D) система обеспечения маркетинговых решений

E) рыночный спрос

18 Комплект маркетинга включает:

A) только товары и услуги

B) места, услуги, товары и идеи

C) товары, цена, продвижение, сбыт

D) товары, услуги и идеи

E) товары, идеи, места и даже люди

19 Основные условия, необходимые для внедрения маркетинга

A) рынок продавца

B) конкуренция, свобода деятельности во внешней и внутренней среде

C) рынок покупателя

D) рынок продавца и конкуренция

E) конкуренция и рынок покупателя

20 К неконтролируемым факторам маркетинговой среды относятся

A) правительство, экономика

B) конкуренция, технология, средства массовой информации

C) потребители, поставщики

D) технология

E) СМИ

21 Исходными понятиями маркетинга является:

A) нужда, потребность, спрос, товар, сделка, обмен, рынок

B) анализ, планирование, претворение в жизнь и контроль

C) товар, цена, сбыт и продвижение

D) производитель, оптовая торговля, розничная торговля, потребитель

E) цена, торговля, потребитель, анализ

22 К принципам маркетинговой деятельности относят

A) выпуск товаров, соответствующих спросу потребителя

B) воздействие на рынок

C) организация товародвижения и продаж

D) всестороннее изучение потребителей, их вкусов и ожиданий

E) производить то, что покупается, а не продавать то, что производится

23 Основные функции маркетинга в совокупности – это:

A) образ мышления, производить то, что продается и стимулирования сбыта

B) ценообразование, продвижение и выпуск товаров

C) исследование рынка, планирование производства и сбыта продукции, продвижение товаров и услуг

D) производственная деятельность

E) сбытовая деятельность

24 Какому из ниже перечисленных терминов соответствует определение: «совокупность всех ассортиментных групп товаров и товарных единиц предлагаемых покупателям конкретным продавцом»

A) товарная номенклатура

B) товарный ассортимент

C) товарные виды

D) ассортиментная структура

E) концепция нового товара

25 К какому виду то комплекс, универмаг

A) оптовой торговли

B) розничной торговли

C) двум видам одновременно

D) рынок

Тест по Логистике

1. Удельные издержки на единицу пути при увеличении дальности перевозки:

 a. Сокращаются

b. Увеличиваются

c. Не изменяются

2. Аббревиатура международной транспортной накладной:

 a. CRN

b. CRM

c. CRL

3. Себестоимость перевозок зависит от:

 a. Объема выполненной работы и затраченных на нее средств

b. Коэффициента грузоподъемности и пробега

c. Производительности транспортных средств

4. "Прямой" жд- перевозкой называют:

a. Перевозку в пределах одной дороги

b. Перевозку в пределах одной или нескольких дорог, но по одному перевозочному документу

c. Перевозку в пределах одной или нескольких дорог, но по разным перевозочным документам

5. Договор морской перевозки называют "чартером", если:

 a. Судно совершает попутный рейс на условиях фрахта

b. Судно совершает нерегулярный рейс на условиях фрахта

c. Судно совершает регулярный рейс на условиях фрахта

6 Основной документ для расчетов между заказчиком и автомобильным перевозчиком является

a. Договор на транспортное обслуживание

b. Накладная "торг12"

c. ТТН

 7. Выберите вид несуществующего маятникового маршрута:

 a. С обратным холостым пробегом

b. С обратным полностью груженым пробегом

c. Без обратного пробега

8 Кольцевой маршрут - это:

 a. Последовательный развоз продукции без возврата на склад

b. Последовательный объезд пунктов по замкнутому кругу

c. Многократный повтор пробега а/м между двумя конечными пунктами

9. "Малая отправка" в железнодорожной перевозке:

a. от 20т

b. 10-20т

c. до 10т

10. Какого вида транспорта не существует?

 a. Аэеробного

b. Трубопроводного

c. Водного

11. Логистика - это:

 a. Наука о логике

b. Наука об управлении информационными и материальными потоками в процессе движения товаров

c. Практическая наука о доставке грузов

 12. Какое направление не входит в классическую компетенцию логистики?

 a. Закупки

b. Производство

c. Продажи

13. Выберите функцию, не присущую логистике

 a. Оптимизация

b. Реализация

c. Планирование

14. Военный теоретик XIX в., определяющий логистику как практическое искусство управления войсками:

 a. Барон Жомини

b. Герцог Логистинский

c. Петр I

15. Выберите чуждую закупочной логистике задачу:

 a. Определение объема закупок

b. Координация процессов выполнения технологических оппераций

 с. Выбор поставщика

 16 К транспортной логистике не относится:

 a. Хранение грузов

b. Транспортировка грузов

c. Автолизация грузов

17. Отметьте лишнюю задачу распределительной логистики:

 a. Максимализация прибыли предприятия при более полном удовлетворении спроса потребителей

b. Минимизация использования горизонтальной системы распределения в противовес вертикальной

c. Рациональное поведение на рынке с учетом его постепенно меняющейся структуры

18. Основная задача складской логистики:

 a. Складирование и подготовка грузов к поставкам

b. Закуп наиболее прибыльных грузов

c. Организация работы склада с минимизацией расходов на хранение

 19 Складирование создает выгоды:

 a. Экономические

b. Закупочные

c. Обогащения

20 Какой термин чужд логистике?

a. "Точно -в срок"

b. "Любой ценой"

c. "Цена-Качество"

21. Логистическая концепция организации производства включает:

 a. Отказ от избыточных запасов

b. Устранение простоев оборудования

c. Определение стратегии работы с потребителями

22. Что понимается под микро логистикой?

 a. нет правильного ответа.

b. микро логистика решает вопросы, связанные с анализом рынка поставщиков и потребителей;

c. микро логистика решает локальные вопросы отдельных фирм и предприятий;

d. микро логистика решает оперативные вопросы движения информационного потока в пространстве;

e. микро логистика решает вопросы, связанные с выработкой общей концепции закупок и распределения;

 23. Определите основные преимущества единственного источника поставки материальных ресурсов по сравнению с несколькими источниками:

 a. снижение риска и неопределенности;

b. снижение вероятности сбоев в поставке продукции;

c. более простые процедуры размещения и экспедирования заказа;

d. большая вероятность поощрения инноваций и усовершенствований

24. Что является готовым продуктом для промышленного предприятия?

 a. комплектующее;

b. комплект;

c. изделие;

d. сборочная единица.

e. деталь;

25. Выберите определение, наиболее точно отражающее понятие «логистика снабжения»:

a. комплекс взаимосвязанных операций по управлению материальными потоками в процессе доведения готовой продукции до потребителя

b. управление материальными потоками и услугами в процессе обеспечения организации материальными ресурсами и услугами;

c. одна из функциональных подсистем логистики организации;

d. прикладная наука об управлении материальными потоками в процессе материально-технического обеспечения производства;

e. это управление материально-техническим обеспечением предприятия;

Тесты по менеджменту

**1 Тест. Что такое менеджмент?**

1. Разновидность науки управления.

2. Группа руководителей.

3. Разновидность управленческой деятельности.

4. Это отношение, складывается в процессе управленческой деятельности.

+ 5. Совокупность принципов, методов, форм и средств управления, особый вид деятельности, связанный с руководством людьми, умелым использованием их труда и знаний.

**2. Задачами менеджмента являются:**

1. Тактическая.

2. Стратегическая

3. Оперативная

+ 4. Поддержание устойчивости фирмы и всех ее элементов и ее развитие.

5. Контроль результатов деятельности и внесение коррективов.

**3. Функции менеджмента – это …**

1. Виды управленческой деятельности, которые обеспечивают формирование управленческого влияния.

+ 2. Отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства.

3. Отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение продуктивности труда подчиненных.

**Тест № 4. Функции менеджмента**

1. Инновационный менеджмент.

2. Оптимальное сочетание централизованного регулирования и самоуправления.

+ 3. Организация, планирование, контроль, мотивация.

4. Перевод фирмы в качественно новое состояние.

5. Целенаправленность.

**5. Тест. Процесс менеджменту – это …**

1. Последовательное выполнение функций менеджмента, конкретно: планирование, организация, мотивация, контроль и регулирование.

2. Последовательность определенных оконченных этапов, выполнение которых способствует обеспечению: управленческого влияния руководящей системы на руководимую для достижения целей организации.

3. Последовательное выполнение функций и методов менеджмента.

+ 4. Правильные ответы 1 и 3.

**6. Выберите понятие, относящиеся к принципам менеджмента.**

+ 1. Единоначалия и коллегиальность.

2. Организация.

3. Достижение цели.

4. Планирование.

7. Среди условий, что перечислены ниже, выберите такие, которые определяют успех организации.

1. Наличие формальных и неформальных организаций.

2. Выход на внешний рынок.

3. Способность к выживанию, результативности, практической реализации.

+ 4. Наличие современных технологий.

8. В чем состоит основное отличие формальных и неформальных организаций.

1. В количестве членов организаций.

2. В контактах с внешней средой.

+ 3. В способе возникновения.

4. В связях между членами организации.

9. Организация – это:

1. Группа людей, которые владеют определенными ресурсами.

+ 2. Группа людей, которые владеют определенными ресурсами, имеют общее руководство и общие цели.

3. Группа людей, деятельность которых сознательно, направленно или спонтанно координируется для достижения определенной цели.

4. Группа лиц, которые имеют общее руководство.

10. Какие из нижеприведенных понятий относятся к целям по содержанию.

1. Долгосрочные.

2. Общие.

3. Территориальные.

+ 4. Экономические

11. Выберите правильные ответы:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Организация | А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления. |
| 2. Мотивация | Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда. |
| 3. Координация | В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе. |
| 4. Контроль | Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия. |

1-В;  2-Б;  3-А;  4-Г

12. Функция организации базируется на таких категориях:

1. Полномочие, ответственность, стимулирование, делегирование.

2. Полномочие, ответственность.

+ 3. Полномочие, ответственность, делегирование.

13. Полномочия – это:

+ 1. Возложена на должностное лицо обязанность выполнять постановленные задания и обеспечивать их позитивное решение.

2. Ограниченное право использовать ресурсы предупреждения и направлять усилия подчиненных на выполнения задания.

3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

14. Ответственность – это:

1. Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение.

+ 2. Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания.

3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

15. Делегирование – это:

1. Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение.

2. Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания.

+ 3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.

17. Управленческое решение это:

1. Формы влияния на исполнителей.

2. Организационный инструмент в руках работников управления.

+ 3. Творческая деятельность по анализу проблемной ситуации, выбор средств от разрешения.

4. Разрешение.

18. Дайте определение понятий:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Власть | А – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему. |
| 2. Влияние | Б – способность вести за собой. |
| 3. Лидерство | В – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих. |
| 4. Обычаи | Г – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными. |

1 – В; 2 – А;  3 – Ь; 4 – Г.

Тест № 19. Какие качества должны быть присущи менеджеру?

1. Знание по специальности.

+ 2. Практичность ума.

3. Спонсорство.

4. Любовь к чтению художественной литературы.

20. Что Вы понимаете под словом «группа».

1. Количество людей, едущих в одном автобусе.

2. Личности, имеющие одинаковые наклонности к какому-то процессу.

+ 3. Две и больше личности, что взаимодействуют одна с одной.

4. Четко определенное количество людей.

21. Кто такой формальный лидер:

1. Один из членов группы, что владеет силой личного влияния на других.

+ 2. Руководитель коллектива, который пользуется данной ему служебной властью.

3. Целеустремленный менеджер.

4. Главный специалист.

22. Группы работников делят на такие категории:

+ 1. Формальные и неформальные.

2. Простые и сложные.

3. Открытые и закрытые.

23. Отметьте какие из нижеперечисленных предложений не являются признаками коллектива.

1. Наличие непосредственных производственных связей.

+ 2. Наличие высокой активности.

3. Психологический климат.

4. Общность целей и задач.

24. Назовите причины конфликтов:

1. Психологическая совместимость

2. Конкуренция.

+ 3. Режимы труда и отдыха.

4. Сотрудничество.

25. Путь разрешения конфликтов:

1. Премирование.

+ 2. Компромисс.

3. Поездка на природу.

4. Гласное обсуждение.

26. Стресс – это:

1. Перегрузка нервной системы.

2. Рассеянность.

+ 3. Вегетативно-психологическое состояние.

4. Увольнение с работы.

27. Руководитель авторитарного стиля руководства:

+ 1. Много работает, требует этого от других.

2. Много работаем сам.

3. Делится властью с подчиненными.

4. Ценить подчиненных.

28 - Тест. Руководитель демократического стиля руководства.

1. Не терпит критики.

2. Ждет указаний сверху.

3. Избегает конфликтов.

+ 4. Коллегиально решает проблемы коллектива.

29. Технология принятия управленческих решений в порядке их разрешения.

+ 1. Одобрение.

+ 2. Реализация.

+ 3. Подготовка.

30. Что относится к методам принятия управленческих решений:

+ 1. Мозговая атака.

2. Организация.

3. Формулировка.

4. Форма контроля.

Тест Управление персоналом

1 Тест.  Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

а) планирование;

б) прогнозирование;

в) мотивация;

г) составление отчетов;

д) организация.

2.  Управленческий персонал включает:

а) вспомогательных рабочих;

б) сезонных рабочих;

в) младший обслуживающий персонал;

г) руководителей, специалистов;

д) основных рабочих.

Тест 3.  Японскому менеджменту персонала не относится:

а) пожизненный наем на работу;

б) принципы старшинства при оплате и назначении;

в) коллективная ответственность;

г) неформальный контроль;

д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4.  С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?

а) «Экономика труда»;

б) «Транспортные системы»;

в) «Психология»;

г) «Физиология труда»;

д) «Социология труда».

5 Тест.  Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;

б) найма рабочих на предприятие;

в) отбора персонала для занимания определенной должности;

г) согласно действующему законодательству;

д) достижения стратегических целей предприятия.

6.  Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

а) на разработку новых видов продукции;

б) на определение стратегического курса развития предприятия;

в) на создание дополнительных рабочих мест;

г) на перепрофилирование деятельности предприятия;

д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7.  Что включает инвестирование в человеческий капитал?

а)  вкладывание средств в производство;

б)  вкладывание средств в новые технологии;

в)  расходы на повышение квалификации персонала;

г)  вкладывание средств в строительство новых сооружений.

д)  вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8.  Человеческий капитал - это:

а)  форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.

б)  вкладывание средств в средства производства;

в)  нематериальные активы предприятия.

г)  материальные активы предприятия;

д)  это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9.  Функции управления персоналом представляют собой:

а)  комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;

б)  комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;

в)  комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;

г)  комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;

д)  комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10.  Потенциал специалиста – это:

а)  совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;

б)  здоровье человека;

в)  способность адаптироваться к новым условиям;

г)  способность повышать квалификацию без отрыва от производства;

д)  способность человека производить продукцию

11.  Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

а) переведение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;

б) переведение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;

в) освобождение рабочего;

г) понижение рабочего в должности;

д) повышение рабочего в должности

12.  Профессиограмма - это:

а)  перечень прав и обязанностей работников;

б)  описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;

в)  это описание особенностей определенной профес­сии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требова­ния, предъявляемые к человеку.

г)  перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;

д)  перечень всех профессий.

13.  Какой раздел не содержит должностная инструкция?

а)  «Общие положения»;

б)  «Основные задачи»;

в)  «Должностные обязанности»;

г)  «Управленческие полномочия»;

д)  «Выводы».

14.  Интеллектуальные конфликты основаны:

а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;

б) на столкновенье вооруженных групп людей;

в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;

г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;

д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15.  Конфликтная ситуация - это:

а) столкновенье интересов разных людей с агрессивными действиями;

б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;

в) состояние переговоров в ходе конфликта;

г) определение стадий конфликта;

д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

16.  На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

а)  начало;

б)  развитие;

в)  кульминация;

г)  окончание;

д)  . после конфликтный синдром как психологический опыт.

17.  Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

а)  стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;

б)  одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;

в)  публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;

г)  крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;

д)  отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18.  Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

а)  приспособление, уступчивость;

б)  уклонение;

в)  противоборство, конкуренция;

г)  сотрудничество;

д)  компромисс.

19.  Комплексная оценка работы - это:

а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов; в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;

г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.

д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

20.  Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;

б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;

в) существует децентрализация управления организацией;

г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.

д) существует централизация управления организацией.

21.  Какая подсистема кадрового менеджмента направлена на разработку перспективной кадровой политики:

а)  функциональная;

б)  тактическая;

в)  управляющая;

г)  обеспечивающая;

д)  стратегическая.

22.  Целью какой школы было создание универсальных принципов управления:

а)  школа научного управления;

б)  классическая школа или школа административного управления;

в)  школа человеческих отношений;

г)  школа науки о поведении;

д)  школа науки управления или количественных методов.

23.  Кадровый потенциал предприятия – это:

а)  совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;

б)  совокупность работающих специалистов;

в)  совокупность устраивающихся на работу;

г)  совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;

д)  совокупность перемещающихся по служебной лестнице.

24.  Какое положение предусматривает теория приобретенных потребностей Д Мак-Кллеланда:

а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;

б) распределение всех рабочих на желающий работать и тех, кто не желает работать;

в) наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;

г) потребность человека быть справедливо вознагражденным;

д) все потребности человека расположенные в определенной иерархии.

25.  Какая теория мотивации относится к процессуальным теориям?

а)  теория нужд А. Маслоу;

б)  теория ожидания В. Врума;

в)  теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда;

г)  теория существования, связи и роста К. Альдерфера;

д)  теория двух факторов Ф. Гецберга.

26.  Валентность согласно теории В. Врума - это:

а) мера вознаграждения;

б) мера ожидания;

в) ожидание определенного вознаграждения в ответ на достижении результаты;

г) мера ценности или приоритетности;

д) ожидание желаемого результата от затраченных дополнительных усилий.

27.  Основным положением какой теории является то, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и соотносят с вознаграждением других людей?

а) теории нужд А. Маслоу;

б) теории ожидания В. Врума;

в) расширенной модели ожидания Портера — Лоулера;

г) теории приобретенных потребностей Д. Мак-Кллеланда;

д) теории равенства С. Адамса.

Тест - 28.  Теория усиления Б. Ф. Скиннера основанная на таком положении:

а) выделение гигиеничных и мотивирующих факторов;

б) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом;

в) все потребности человека расположенные в определенной иерархии;

г) потребность человека основана на справедливом вознаграждении;

д) наличие у рабочего потребности в достижении, в соучастии, во власти;

29.  К содержательным мотивационным теориям относятся теории:

а) Б. Ф. Скиннера;

б) С. Адамса;

в) В. Врума;

г) модель Портера — Лоулера;

д) Ф. Герцберга.

30.  Какое положение относится к теории мотивации Портера-Лоулера:

а) результативный труд ведет к удовлетворению работников;

б) человек ответственный;

в) поведение людей обусловлено последствиями их деятельности в подобной ситуации в прошлом;

г) человек стремится делегировать полномочия;

д) человек удовлетворен лишь экономическим стимулированием.

Тест по дисциплине Риск менеджмент.

1) Риск –это:

а) неблагоприятное событие, влекущее за собой убыток;

б) все предпосылки, могущие негативно повлиять на достижение стратегических целей в течение строго определенного временного промежутка;

в) вероятность наступления стихийных бедствий либо технических аварий;г) вероятность провала программы продаж;

д) вероятность успеха в бизнесе.

2) Управление риском –это:

а) отказ от рискованного проекта;

б) комплекс мер, направленных на снижение вероятности реализации риска;

в) комплекс мер, направленных на компенсацию, снижение, перенесение, принятие риска или уход от него

;г) комплекс мероприятий, направленных на подготовку к реализации риска

3) Реализация риск менеджмента на современных предприятиях включает в себя

а) выявление последствий деятельности экономических субъектов в ситуации риска

б) прогнозирование этой деятельности для снижения уровня риска

в) умение реагировать на возможные отрицательные последствия этой деятельности

г) умение ликвидировать такие последствия

д) разработка и осуществление мер, при помощи которых могут быть нейтрализованы или компенсированы вероятные негативные результаты предпринимаемых действий.

4) Содержательная сторона риск- менеджмента включает в себя:

а) планирование деятельности по реализации рискованного проекта;

б) сравнение вероятностей и характеристик риска, полученных в результате оценки и анализа риска;

в) выбор мер по минимизации или устранению последствий риска;

г) организация службы управления рисками на предприятии

5) Что из перечисленного не является элементом системы риск менеджмента?

а) выявление расхождений в альтернативах риска;

б) разработка планов, позволяющих действовать оптимальным образом в ситуации риска;

в.) разработка конкретных мероприятий, направленных на минимизацию или устранение негативных последствий;

г) учет психологического восприятия рискованных проектов;

д) ни один из вариантов не является элементом системы риск менеджмента

е) все перечисленное является элементами системы риск менеджмента

6) Какие категории задач риск менеджмента можно выделить?

а) применение риск- менеджмента;

б) применение методов риск- менеджмента;

в) управление рисками по их типам;

г) точность оценок рисков;

д) точность прогнозов рисков.

7) Главной функцией риск- менеджмента является:

а) создание чуткой системы управления рисками;

б) оценка риска по каждому проекту в компании;

в) оценка риска для компании в целом;

г) предотвращение банкротства компании в результате наступления случайных событий.

8) Волатильность –это

а) изменчивость рыночного спроса;

б) постоянство рыночного спроса;

в) изменчивость курсовых разниц и процентных ставок;

г) постоянство курсовых разниц и процентных ставок

9) Суть риск менеджмента состоит в

а) устранении риска;

б) управлении риском;

в) снижении риска;

г) выборе риска.

10)Каковы функции объекта управления в риск- неджменте

а) организация разрешения риска;

б) организация рисковых вложений капитала;

в) организация работы по снижению величины риска;

г) организация процесса страхования рисков;

д) организация экономических отношений и связей между субъектами хозяйственного процесса;

е) все перечисленное является функциями объекта управления;

ж) ничего из перечисленного не является функцией объекта управления

11) Что из перечисленного не является функциями субъекта управлении в риск менеджменте

а) прогнозирование;

б) нормирование;

в) организация;

г) регулирование;

д) координация;

е) распределение;

ж) стимулирование;

з) контроль

12) Какие из перечисленных источников могут использоваться для информационного обеспечения риск- менеджмента

а) контракты, договоры об имущественных сделках;

б) имидж руководства организации

в) кредитные договоры;

г) тенденции развития рынков;

д)бухгалтерская отчетность;

е) статистическая отчетность.

13)Какие риски могут принести дополнительную прибыль фирме

а) спекулятивные;

б) чистые;

в) ретроспективные;

г) любые;

д) реализация риска в принципе не может принести дополнительную прибыль компании

14) Подразделение рисков на спекулятивные и чистые основано на:

а) классификации субъектов риска;

б) классификации объектов риска;

в) характере оценки риска;

характере последствий риска.

15) По сфере возникновения выделяют следующие типы рисков:

А) Производственный риск;

б) кадровый риск;

в) информационный риск;

г) финансовый риск;

д) коммерческий риск.

15) Коммерческий риск –это риск, возникающий:

а) на коммерческих предприятиях;

б) при заключении коммерческих сделок;

в) в процессе реализации товаров или услуг;

г) в процессе производства товаров или услуг

16) На какие виды подразделяются финансовые риски

а) валютные;

б) денежные;

в) инвестиционные;

г) проектные;

д) риски распределения доходности.

17) Валютный риск связан с:

а) покупкой и продажей валют;

б) любыми потерями, обусловленными изменением курса иностранной валюты;

в) обменом одной иностранной валюты на другую

;г) ошибками при расчете кросс-курсов

18) Инфляционный риск –это:

а) риск увеличения темпов инфляции;

б) риск опережения роста доходов темпом их обесценивания;

в) риск инфляционных ожиданий

;г) риск возникновения разницы в темпах инфляции на разных рынках сбыта.

19) Инновационный риск –это:

а) риск срыва сроков сдачи результатов научно-технических исследований

;б) риск того, что новый товар не будет принят рынком;

в) риск того, что инновационный проект не будет реализован или окуплен;

г) риск, связанный с утечкой информации об используемых фирмой инновациях

20) Что их перечисленного не относится к видам производственных рисков

а) изменение конъюнктуры рынка;

б) усиление конкуренции;

в) форс- мажор;

г) амортизация производственного оборудования

Тест Менеджмент ресурсов

1. Менеджмент – это:

1. \*умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в организации
2. искусство
3. наука + опыт
4. практика управления

2. Является ли управление производительным трудом:

1. да, т. к. управление создает новую стоимость
2. нет, это всего лишь надзор и контроль
3. \*да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма
4. нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства

3. Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

1. обязанность менеджера
2. \*функции менеджмента
3. этапы планирования
4. новый метод управления

4. В теории менеджмента к функциям управления относятся:

1. \*контроль
2. финансовый менеджмент
3. маркетинг
4. ценообразование

5. Основоположник научной школы управления:

1. \*Ф.Тейлор
2. А.Файоль
3. Э.Мэйо
4. А.Богданов

6. Основоположник административной (классической) школы управления:

1. Ф.Тейлор
2. \*А.Файоль
3. Э.Мэйо
4. А.К. Альдерфер

7. Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:

1. современных количественных методов обоснования управленческих решений
2. школы "человеческих отношений"
3. достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления
4. \*классической школы управления

8. Какая школа предусматривает три подхода к управлению: процессный, количественный и ситуационный:

1. классическая школа управления
2. административная школа
3. школа человеческих отношений
4. \*школа науки управления

9. Какие из положений относятся к новой концепции управления компанией:

1. основная задача менеджмента - рациональная организация производства
2. ориентация на качество продукции и услуг
3. ситуационный подход к управлению
4. \*основной источник прибыли – работник и производительность труда

10. Что представляет собой организация с позиции теории открытых систем:

1. сообщество индивидов, объединенных общей целью
2. четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций
3. система, направленная на достижение целей функционирования
4. \*механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой

11. Внутренняя среда организации - это:

1. капитал, люди, технология
2. нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов
3. \*часть общей среды, которая находится в рамках организации
4. партнёры по бизнесу

12. К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

1. маркетинг
2. дилерская услуга
3. \*инновация
4. производство

13. Кто из руководителей компании отвечает за определение цели её развития:

1. менеджеры
2. \*совет директоров
3. руководители бизнес-единиц
4. все сотрудники

14. Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация - это:

* 1. \*цели
	2. миссия
	3. стратегия
	4. тактика деятельность организации

15. Миссия фирмы – это:

1. максимизация прибыли
2. \*внешнее предназначение фирмы
3. цель, связанная со снижением издержек
4. мотивация ее персонала

16. Стратегия дифференциации особенно успешна:

* 1. в условиях массового спроса
	2. \*в условиях, когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках товара
	3. в условиях ценовой конкуренции
	4. в условиях отсутствия конкуренции

17. Вновь образованное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок нового товара. Какая конкурентная стратегия применяется в этом случае:

1. \*стратегия первопроходца
2. стратегия низких издержек
3. стратегия дифференциации продукции
4. стратегия фокусирования

18. Финансовая стратегия выступает в качестве:

1. ведущей стратегии
2. \*функциональной стратегии
3. корпоративной стратегии
4. деловой стратегии

19. Чем характеризуется компромисс при принятии решения:

1. \*установление некоего среднего результата в споре двух сторон
2. уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другой
3. принятием решения, учитывающего мнения независимых сил
4. продвижение решения, выгодного руководителю

20. В процессе практической работы менеджерам следует опираться на следующие виды планов:

1. оперативные
2. бизнес-план
3. стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим: производство, транспортировка, торговля, финансовая деятельность и др.
4. \*взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития организации

21. Бизнес-план для менеджеров организации:

1. должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы
2. \*должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу организации
3. может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»
4. это - декларация о намерениях

22. Кому необходим бизнес-план:

1. только руководителям и сотрудникам
2. инвесторам, банкам, налоговой службе
3. это – формальный документ, дань моде; мало, что даёт при изменчивой обстановке
4. \*всем категориям субъектов отношений

23. Основные недостатки дивизиональных структур:

1. отсутствие творческих решений
2. низкий уровень мотивации сотрудников
3. увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов
4. \*опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

24. Какие основные преимущества матричных структур:

1. \*возможность быстрого освоения новых изделий
2. эффект двойного подчинения
3. возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня
4. сбалансированный кадровый состав организации

25. Процесс деления организации на блоки, которые могут называться от­дельными отделами, отделениями или секторами, называется:

* 1. анализом организации
	2. \*департаментализацией
	3. проектированием
	4. интегрированием

26. При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

1. \*да
2. нет
3. желательно
4. не обязательно

27. Линейная система управления в социальных организациях применяется для:

1. предприятий большой размерности
2. предприятий средней размерности
3. предприятий со сложной технологией производства
4. \*небольших предприятий

28. Сущность ситуационного подхода состоит в следующем:

1. знание методов профессионального управления, доказавших свою эффективность
2. умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций
3. \*правильное интерпретирование ситуации, определение наиважнейших факторов и применение адекватных методов
4. применение способов действий, вызывающих удовлетворительное отношение руководителя

29. Аутсорсинг – это:

1. выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности компании
2. \*вывод за пределы компании непрофильных функций и видов деятельности
3. вывод сотрудников из штата компании-заказчика в штат компании-подрядчика
4. передача всех функций сторонним организациям

30. Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

1. для оптимального решения комплексной задачи
2. для сохранения "группового" стиля работы
3. для проверки квалификации подчиненных
4. \*для разгрузки самого руководителя

**Тест Инструменты управления качеством**

**Тест 1.** Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:

1. что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
2. что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
3. что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции

. **Тест**  **2.** Принцип «Роль руководства» означает, что:

1. на предприятии должно быть умелое руководство.
2. Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.
3. Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.

**Тест 3.** Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:

1. эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
2. на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
3. достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию

**Тест 4.** Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:

1. необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
2. необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации
3. непрерывное улучшение является постоянной целью организации

**Тест 5.** Принцип «Подход как к процессу» означает, что:

1. необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
2. желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
3. организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции

**Тест 6.** Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:

1. предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
2. подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции
3. управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации

**Тест 7.** Составной частью механизма управления качеством продукции является:

1. политика предприятия в области новой продукции
2. система менеджмента качества
3. система контроля качества продукции

**Тест 8.** Система менеджмента качества создается для:

1. реализации политики предприятия в области качества
2. объединение целей в области качества структурных подразделений организации
3. реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества

**Тест 9.** Механизм управления качеством включает:

1. издержки предприятия
2. задачи стратегического планирования
3. реализацию продукции

**Тест 10.** Политика предприятия в области качества формируется:

1. руководством предприятия
2. Советом директоров предприятия
3. Нанятым квалифицированным менеджером

**Тест 11.** Типичными целями организации могут быть:

1. улучшение банковской деятельности,
2. сохранение доли на рынке,
3. улучшение логистической деятельности.

**Тест 12.** В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:

1. конкуренты
2. кредитные организации
3. конечные потребители

**Тест 13.** Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:

1. финансовыми и налоговыми органами
2. счетной палатой
3. внешней организацией

**Тест 14.** Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:

1. ИСО 9001:2000
2. ИСО 9000:2000
3. ИСО 9004:2000

**Тест 15.** СМК должна включать следующие система образующие процессы:

1. управление персоналом,
2. управление ресурсами,
3. управление несоответствующей продукцией

**Тест 16.** Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:

1. разработка сети бизнес- процессов
2. разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции
3. распределение ответственности и полномочий

**Тест 17.** Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для:

1. улучшения качества,
2. управления качеством,
3. контроля качества

**Тест 18.** Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:

1. оценка хода реализации политики предприятия в области производства,
2. предварительный этап, предшествующий сертификации,
3. оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества

**Тест 19.** Субъект управления качеством- это:

1. поставщики
2. предприятия-смежники,
3. руководство организации.

**Тест 20.** Объект управления качеством- это:

1. организация,
2. Совет директоров организации
3. Руководство структурных подразделений орган

**Тест Аудит систем управления качеством**

 1. **Принципы проведения аудита качества включают в себя все нижеследующее, кроме**:

а) этичное поведение;

б) беспристрастность;

в) бескорыстие;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 2. **Основой беспристрастности и объективности аудиторских заключений является**:

а) невмешательство;

б) спокойствие;

в) независимость;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 3. **Основой надежных и воспроизводимых аудиторских заключений является**:

а) доказательство;

б) наблюдение;

в) свидетельство.

г) ни один из перечисленных пунктов

4. **Аудит качества является**:

а) сложным;

б) дорогостоящим;

в) систематическим, независимым и документированным;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 5. **Аудит качества является**:

а) выборочной проверкой;

б) выборкой случайных величин;

в) совокупностью заранее спланированных ситуаций;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 6. **Аудит качества может быть**:

а) внешним или внутренним;

б) сторонним;

в) внезапным;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 7. **Внутренний аудит СМК — это аудит**:

а) первой стороной;

б) второй стороной;

в) третьей стороной;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 8. **Аудит продукции может быть**:

а) только внутренним;

б) только внешним;

в) как внешним, так и внутренним;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 9. **Аудит процесса**:

а) проводится первой стороной;

б) является самым трудоемким видом аудита;

в) не требует планирования;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 10. **Аудит системы**:

а) проводится только третьей стороной;

б) является самым эффективным видом аудита;

в) имеет объектом всю систему менеджмента качества;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 11. **К достоинствам внутреннего аудита системы качества можно отнести все нижеследующее, кроме**:

а) знание аудиторами особенностей своей организации;

б) значительно меньшие затраты на проведение аудита;

в) более низкая, чем при внешнем аудите, интенсивность работы аудиторов;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 12. **К недостаткам внутреннего аудита системы качества можно отнести все нижеследующее, кроме**:

а) более низкий, чем при внешнем аудите, уровень квалификации аудиторов;

б) менее точное определение затрат по сравнению с внешним аудитом;

в) болезненное восприятие персоналом несоответствий, выявляемых внутренними аудиторами;

г) ни один из перечисленных пунктов.

 13. **Эффективное функционирование внутреннего аудита**:

а) снижает потребность организации в аудите внешнем;

б) увеличивает затраты времени на проведение аудита;

в) требует высокой численности внутренних аудиторов;

г) ни один из перечисленных пунктов.

14. **Внутренний аудит систем качества позволяет решать следующие задачи**:

а) подтверждение соответствия проверяемой деятельности установленным требованиям;

б) выявление несоответствий и наказание виновных;

в) сбор информации о нарушении производственной дисциплины;

г) ни один из перечисленных пунктов.

**Список литературы**

1. Антохина, Ю.А. Современные инструменты менеджмента и качества / Ю.А. Антохина. — СПб.: ГУАП, 2017. — 238 c.
2. Аронов, И. Стандарты ИСО 9000 в жизни. Рисованный комментарий к ГОСТ РИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». 2-е изд. / И. Аронов, Л. Штерн. — М.: КДУ, 2016. — 96 c.
3. Варжапетян, А Менеджмент качества. Принятие решений о качестве, управляемом заказчиком. 2-е изд. / А Варжапетян, и др. — М.: Вузовская книга, 2017. — 360 c.
4. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 299 c.
5. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества. Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. — М.: Проспект, 2015. — 200 c.
6. Губарев, А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества / А.В. Губарев. — М.: ГЛТ, 2018. — 132 c.
7. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — СПб.: Лань, 2015. — 304 c.

8. Дшхунян, В.Л. Процессы и менеджмент качества в развитии экономических успехов предприятия / В.Л. Дшхунян, Т.Г. Никольская. — М.: Трек, 2017. — 144 c.
9. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон… — М.: КноРус, 2017. — 186 c.
10. Ковалев, А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / А.И. Ковалев, А.С. Зенкин, А.И. Химичева. — М.: ПП Цюпак, 2018. — 520 c.
11. Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. — М.: КДУ, 2018. — 148 c.
12. Минько, А.Э. Менеджмент качества образовательных процессов: Учебное пособие / Э.В. Минько, Л.В. Карташева, А.Э. Минько, А.П. Ястребов; Под ред. Э.В. Минько. — М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. — 400 c.
14. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Э.В. Минько, А.Э. Минько. — СПб.: Питер, 2016. — 272 c.

15 Батоврина Е.В. Информационные технологии в управлении предприятием // Теория и практика управления: новые подходы. - М.: Университетский гуманитарный лицей, 2016.- 217 с16. Берестнева О.Г. Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине: сборник научных трудов Международной научной конференции «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине»/ Часть II / под ред. О.Г.Берестневой, О.М.Гергет; Национальный исследовательский Томский политехнический университет. − Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2017. − 397 с.
17. Громов Ю.Ю. Информационные технологии : учебник / Ю. Ю. Громов, И. В. Дидрих, О. Г. Иванова, М. А. Ивановский, В. Г. Однолько. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – 260 с.
18. Демьянова О.В. Информационные технологии // Проблемы современной экономики. – 2018. − №1 (33).
19. Каткова Л.А. Информационно-технологическое перевооружение системы управления предприятием как фактор повышения конкурентоспособности предприятия. // Теория и практика общественного развития. – 2017.- №8
20. Котова В. А. Теоретические и методические основы реструктуризации бизнес модели промышленного предприятия: предпроектная стадия: Дисс. канд. экон. наук: 08.00.05/ Самарский. гос. эконом. ун-т. – С.: РГБ, 2016 — С. 171
7. Круглова О.В. Информационные технологии в управлении: учебное пособие. - Дзержинск: изд-во «Конкорд», 2016. – 134 с.
21. Лбов Г.С., Полякова Г.Л. Информационные технологии в современном бизнесе // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета имени академика М.Ф. Решетнева. – Красноярск, 2017. - Т.31- №5. - С. 42-45

22. Логинов, В.Н. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие. -М: из-во КНОРУС, 2013. -240с.
23. Маркова В.Д. Информационные технологии: сущность и инновационная составляющая // Проблемы современной экономики. – 2016. – № 21. – С. 38-42
24. Наумов А.А., Бах С.А. Информационная среда. Синтез, анализ, моделирование и оптимизация. - Новосибирск: «ОФСЕТ», 2017. – 307 с.
25. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М. РИА «Стандарты и качество», 2015. – 408 с.
26. Тельнов Ю. Ф. Интеллектуальные информационные системы. М. : МЭСИ, 2015.
27. Титоренко Г.А. Информационные технологии в маркетинге : учебник / Под ред. Г. А. Титоренко. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. — 335 с.
28. Тихонов Э.Е. Информационные технологии в управлении: учебное пособие. — Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2015. – 402 с.
29. Федосеева Н.Н. Сущность и проблемы электронного документооборота в информационных технологиях // Юрист. – 2017. – №6. – С.61.

30. Андреев В.Д., Боков М.А. Теория и практика стратегического планирования/Под ред. В.И. Шаповалова. Сочи: РИЦ СГУТиКД, 2017. 264 с.
31. Андреева, Н. Н. Формы современного прямого маркетинга и их классификация/Н. Н. Андреева//Маркетинговые коммуникации. -2018. -№ 4. -С. 236 -247.
32. Баранчеев В. П. Управление инновациями: учебник / В. П. Баранчеев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. — М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2014.
33. Баркалов, С. А. Формирование оптимального плана закупок. В 2 т. Т. 2/С. А. Баркалов, П. Н. Курочка, И. М. Смирнов, А. В. Щепкин//Современные сложные системы управления: материалы междунар. науч.-практ. конф./Воронеж. гос. арх.-строит. ун-т. -Воронеж, 2017. -С. 435-437.
34. Березина Е.А. Исследование эффективности организации маркетинга на предприятии. СМАЛЬТА. 2017. № 6. С. 18-20.
35 . Беркутова, Т. А. Маркетинговые коммуникации: учебное пособие/Т. А.Беркутова. -Ростов н/Д: Феникс, 2015. -254 с.
36. Галлямова Л. М. Функционально-стоимостный анализ сбытовой деятельности предприятия [Текст] / Л. М. Галлямова // Молодой ученый. — 2015. — №9. — С. 563-567.
37. Гусарова О.М. Моделирование результатов бизнеса в менеджменте организации//Перспективы развития науки и образования. -Тамбов: Бизнес-Наука-Общество, 2014. -С. 42-43.
38. Гусарова О.М. Методы и модели прогнозирования деятельности корпоративных систем//Теоретические и прикладные вопросы образования и науки. -Тамбов: Юком, 2014. -С. 42-43.
39. Дубровин И.А. Поведение потребителей: учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. 312 с.
40 . Ефимова С.А. Маркетинговое планирование. М.: Изд-во «Альфа-Пресс», 2018. С. 122
41. Жариков А.В., Горячев Р.А. Прогнозирование спроса и объема продаж: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. 42. Аникин, Б. А. Логистика производства: теория и практика : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Волочиенко, Р. В. Серышев ; отв. ред. Б. А. Аникин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 454 с.
43. Бочкарев, А. А. Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для СПО / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с.
44. Бочкарев, А. А. Логистика городских транспортных систем : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. А. Бочкарев, П. А. Бочкарев. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : 2019 - 477с.
45. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для СПО / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 507 с.
46. Григорьев, М. Н. Логистика. Продвинутый курс. В 2 ч. Часть 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Н. Григорьев, А. П. Долгов, С. А. Уваров. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 341 с.

47 Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика : учебник для академического бакалавриата / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач, С. А. Уваров. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 507 с.
48. Григорьев, М. Н. Логистика : учебник для бакалавров / М. Н. Григорьев. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 836 с.
49. Конотопский, В. Ю. Логистика : учебное пособие для вузов / В. Ю. Конотопский. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 143 с.
50. Левкин, Г. Г. Коммерческая логистика : учебное пособие для вузов / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 375 с.
51. Левкин, Г. Г. Логистика: теория и практика : учебник и практикум для СПО / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 187 с.
52. Логистика и управление цепями поставок : учебник для СПО / В. В. Щербаков [и др.] ; под ред. В. В. Щербакова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с.
53. Логистика и управление цепями поставок : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под ред. В. В. Щербакова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 582 с.
54. Логистика : учебник для академического бакалавриата / В. В. Щербаков [и др.] ; под ред. В. В. Щербакова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 387 с.
55. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для СПО / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 359 с.
56. Мельников, В. П. Логистика : учебник для СПО / В. П. Мельников, А. Г. Схиртладзе, А. К. Антонюк ; под общ. ред. В. П. Мельникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 287 с.

57. Баронин, С.А. Основы менеджмента, планирования и контроллинга в недвижимости: Учебное пособие / С.А. Баронин. – М.: НИЦ ИНФРА– М, 2016. – 160 c.
58 Бланк, И.А. Основы финансового менеджмента. В 2– х т.Основы финансового менеджмента / И.А. Бланк. – М.: Омега – Л, Эльга, 2017. – 1330 c.
59. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2017. – 320 c.
60. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2016. – 320 c.
61. Володько, В. Ф. Основы менеджмента: учебное пособие / В. Ф. Володько. – Минск: Адукацыя і выхаванне, 2016. – 303 с.
62. Воропаев, С. Н. Менеджмент: учебное пособие / С. Н. Воропаев, В. Д. Ермохин; Международная ассоциация «Агрообразование». – Москва: КолосС, 2017. – 246 с.
63. Всеобщая история менеджмента: учебное пособие / [И. И. Мазур и др.]. – Москва: Елима, 2017. – 776 с.
64. Глухов, В. В. Менеджмент: для экономических специальностей / В. В. Глухов. – Санкт– Петербург: Питер Пресс, 2017. – 600 с.
65. Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие / В. И. Гончаров. – Минск : Современная школа, 2016. – 635 с.
66. Дафт, Ричард Л. Менеджмент: [перевод с английского] / Л. Дафт. – Санкт– Петербург: Питер; Питер Пресс, 2017. – 863 с.
67. Егоршин, А.П. Основы менеджмента: Учебник для вузов / А.П. Егоршин. – Н.Новг.: НИМБ, 2018. – 320 c.
68 Исаченко, И.И. Основы само менеджмента: Учебник / И.И. Исаченко. – М.: НИЦ ИНФРА– М, 2017. – 312 c.
69. Зиновьев, В. Н. Менеджмент: учебное пособие / В. Н. Зиновьев, И. В. Зиновьева. – Москва: Дашков и Кº, 2016. – 477 с.
70. Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. – Ростов– н– Дону: Феникс, 2016. – 452 с.
71. Ковалев, В.В. Основы теории финансового менеджмента / В.В. Ковалев. – М.: Проспект, 1. Баскакова, О. В. Экономика организаций (предприятий): учебное пособие для студентов вузов/ О.В. Баскакова. – 2-е изд., испр. – М.: Дашков и К, 2016.- 272с.
72. Бобрешова, И.П. Применение компетентного подхода в управлении персоналом / И.П. Бобрешова // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры материалы Всероссийской научно-методической конференции. – 2017. – №1. – С. 1993-1996.
73. Верна, В.В. Управление персоналом организации как основополагающий фактор ее устойчивого развития / В.В. Верна // Успехи современной науки. – 2017. – Т. 3. – № 1. – С. 171-173.
74. Виханский, О. С. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: учебное пособие / О. С. Виханский. - М.: МГУ, 2013.– 588с.
755. Гутгарц, Р.Д. Эволюция подходов к проблеме управления кадрами предприятия / Р.Д. Гутгарц // Менеджмент в России и за рубежом. – 2014. – №5. – С. 23-26.
76. Дегтяренко, Е.А. Управление персоналом как ключевая роль в развитии бизнеса предприятия / Е.А. Дегтяренко, Д.О. Труфанова, В.И. Рой // Новая наука: Стратегии и векторы развития. – 2017. – Т. 1. – № 4. – С. 71-74.
77. Дейнеки А.В. Управление персоналом: Учебник / А.В. Дейнеки. – М. : Дашков и К, 2013. – 292 с.
78. Дергачев В.Д. Современные тенденции управления персоналом / В.Д. Дергачев // Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления. – 2017. – №2. – С. 105-107. 2017. – 544 c.