

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»
(СГТУ имени Гагарина Ю.А.)**

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 МЕНЕДЖМЕНТ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО**

г. Саратов 2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 г. № 67.

Разработчик: Курдюкова Татьяна Ивановна, преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А. Рецензенты:

Внутренний: Нихо Р.Н. - преподаватель высшей квалификационной категории ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Акифьева Е. В.– преподаватель высшей квалификационной категории СКМ и Э СГТУ имени Гагарина Ю.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02 МЕНЕДЖМЕНТ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ОП СПО – ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл программы подготовки специалистов среднего звена.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- оперировать основными понятиями и категориями менеджмента;
- планировать и организовывать работу подразделения;
- проектировать организационные структуры управления;

- применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения;
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- факторы внешней и внутренней среды организации;
- основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- виды управленческих решений и методы их принятия;
- стили управления;
- сущность и основные виды коммуникаций;
- особенности организации управления в банковских учреждениях.

1.4 Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 83 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов; самостоятельной работы обучающегося 11 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	83
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе:	
лекции, уроки	42
практические занятия	30
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	11
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план учебной дисциплины ОП. 02 Менеджмент

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами	Содержание учебного материала	8		ОК 01-05, ОК 09-11, ПК 2.1, ПК 2.3
	Теория управления. Объект и предмет изучения теории управления. Ключевые понятия теории управления: система управления, процесс управления, механизм управления. Управление и менеджмент. Менеджер и предприниматель. Организация как объект управления. Закономерности управления различными системами (организациями). Этапы и школы в развитии менеджмента.	2	1	
	Практическое занятие №1 Составление сравнительной таблицы «Школы менеджмента»	2	2	
	Практическое занятие №2 Выявление особенностей национальных моделей менеджмента	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка сообщений и докладов по теме: «Школа научного управления и классическая (административная) школа управления», «Принципы Ф.У. Тейлора»	2	3	
Тема 2. Цикл менеджмента	Содержание учебного материала	6		
	Функции менеджмента: общие и специфические. Взаимосвязь и взаимозависимость функций для эффективного управления. Роль планирования в управлении. Цикличность функций управления.	4	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Подготовка сообщений и докладов: «Сущность и взаимосвязь функций управления», «Роль планирования в управлении», «Принципы и техника планирования»	2	3	
Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации.	Содержание учебного материала	10		
	Внешняя и внутренняя среда организации, ее влияние на участника рыночных отношений. Характеристики внешней и внутренней среды. Элементы	2	1	

Жизненный цикл бизнес единицы		внутренней и внешней среды организации. ПЭСТ анализ. S.W.O.T анализа.			
		Жизненный цикл бизнес-единицы. Стадии и этапы жизненного цикла. Инновации как необходимое условие долгосрочного существования. Виды и классификация инноваций.	2	1	
		Практическое занятие №3 Влияние внешней среды на жизненный цикл бизнес единицы.	2	2	
		Самостоятельная работа обучающихся № 3 Подготовка сообщений и докладов по темам: Методика проведения ПЭСТ анализа. Методика проведения S.W.O.T анализа. Роль инноваций в современном обществе.	4	3	
Тема 4. Стратегический менеджмент	4. Содержание учебного материала		7		ОК 01-05, ОК 09-11, ПК 2.1, ПК 2.3
		Стратегическое планирование. Видение, миссия организации. Общие и частные цели предприятия. Дерево целей. Виды стратегий: бизнес, конкурентная, финансовая, операционная. Конкурентные стратегии и конкурентные преимущества.	4	1	
		Самостоятельная работа обучающихся № 4 Подготовка сообщений и докладов по темам: «Предназначение миссии компании», «Сущность и значение конкурентной стратегии», «Выбор и реализация конкурентной стратегии», «Эффективность конкурентной стратегии»	3	3	
Тема 5. Планирование как функция менеджмента	Содержание учебного материала		6		
		Планирование: понятие, задачи, принципы, виды. Краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное планирование деятельности организации. Бизнес-план: понятие, структура, принципы составления.	2	1	
		Практическое занятие №4 Определение миссии и установление целей организации.	2	2	
		Практическое занятие №5 Проведение SWOT-анализа	2	2	
Тема 6. Организация как функция менеджмента. Организационные структуры управления	Содержание учебного материала		4		
		Организация: понятие, задачи, функции. Организационные структуры управление: линейная, функциональная, дивизионная, матричная (проектная). Делегирование полномочий и ответственность руководителя. Принципы организационного единства.	2	1	
		Практическое занятие № 6 Правила и принципы построения организационных структур.	2	2	
Тема 7. Мотивация и потребности	Содержание учебного материала		4		
		Мотивация персонала, ее способы и виды. Процессуальные и содержательные теории мотивации.	2	1	ОК 01-05, ОК 09-11, ПК 2.1,

	Практическое занятие № 7 Определение потребности мотивации.	2	2	ПК 2.3
Тема 8. Контроль и его виды	Содержание учебного материала	4		
	Контроль, его сущность, виды и задачи. Порядок осуществления контроля различных видов. Способы и методы координации деятельности предприятия.	2	1	
	Практическое занятие № 8 Составление схем контроля.	2	2	
Тема 9. Управленческие решения и деловая коммуникация	Содержание учебного материала	6		
	Основы теории принятия управленческих решений. Виды управленческих решений. Этапы принятия управленческих решений. Методы принятия решений. Понятие и формы деловой коммуникации. Функции и алгоритм деловой коммуникации.	2	1	
	Практическое занятие № 9 Принятие управленческого решения	2	2	
	Практическое занятие № 10 Освоение технологии делового общения	2	2	
Тема 10. Методы и стили управления.	Содержание учебного материала	6		
	Лидерство, влияние, власть. Виды власти. Методы управления: административный, экономический, социально-психологический. Стили управления: авторитарный, демократический, либеральный. Теория «Х». Теория «У». Управленческая решетка Блейка-Мутона. Ситуативное использование стиля управления.	4	1	
	Практическое занятие № 11 Определение оптимального стиля управления в конкретной ситуации.	2	2	
Тема 11. Психология менеджмента.	Содержание учебного материала	6		
	Конфликт, его сущность причины и последствия. Этапы развития конфликта. Методы управления конфликтами. Стресс, его причины и последствия. Методы и подходы управления стрессом. Управление социально-психологическим климатом в коллективе.	4	1	
	Практическое занятие №12 Решение конфликтных ситуаций	2	2	
Тема 12. Кредитоспособность клиентов и ее оценка	Содержание учебного материала	8		
	Сбор информации о потенциальном заемщике. Порядок принятия решений о предоставлении кредита. Методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов. Методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга. Состав кредитного дела и порядок его ведения. Способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам. Содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения.	4	1	
	Практическое занятие №13 Оформление комплекта документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов	2	2	
	Практическое занятие №14 Проведение андеррайтинга кредитных заявок	2	2	

	клиентов, заключение о возможности предоставления кредита			
Тема 13. Сопровождение выданных кредитов	Содержание учебного материала	6		ОК 01-05, ОК 09-11, ПК 2.1, ПК 2.3
	Гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора. Порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей. Критерии определения проблемного кредита	4	1	
	Практическое занятие №15 Мониторинг финансового положения клиента банка	2	2	
Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		2		
Итого по дисциплине:		83		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение по учебной дисциплине

Основные учебные издания:

1. Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433278>

2. Иванова, И. А. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452215>

3. Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451068>

4. Менеджмент. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452214>

5. Менеджмент: организационное поведение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Р. Латфуллин [и др.]; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09898-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442416> (дата обращения: 27.10.2020).

6. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / В. И. Кузнецов [и др.]; под редакцией Л. С. Леонтьевой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8972-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/427063>

7. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/415252>

8. Трофимова, Л. А. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01144-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452525>

Дополнительные учебные издания:

9. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456508>

10. Тебекин, А. В. Стратегический менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 333 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5369-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450925>

11. Пястолов, С. М. Основы экономики, менеджмента и маркетинга е-Приложение: учебник / Пястолов С. М. — Москва: КноРус, 2021. — 246 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-01741-8. — URL: <https://book.ru/book/935748>. — Текст: электронный.

Интернет-ресурсы

12. Правовая система Консультант плюс — Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_40241/

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

13. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

14. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Общие компетенции:</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;</p> <p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> <p>Профессиональные компетенции:</p> <p>ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.</p> <p>ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– оперировать основными понятиями и категориями менеджмента;– планировать и организовывать работу подразделения;– проектировать организационные структуры управления;– применять в профессиональной деятельности приемы и методы эффективного делового общения;– принимать эффективные решения, используя систему методов управления. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;– факторы внешней и внутренней среды организации;– основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования;– процесс принятия и реализации управленческих решений;– функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;– систему методов управления;– виды управленческих решений и методы их принятия;	<p>Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы.</p> <p>Оценка результатов выполнения самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация в форме 5 семестр – дифференцированный зачет.</p> <p>Метод проведения промежуточной аттестации 5 семестра: выполнение комплексного задания</p>

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">– стили управления;– сущность и основные виды коммуникаций;– особенности организации управления в банковских учреждениях. | |
|---|--|

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

**Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.02 Менеджмент**

1.1. Форма промежуточной аттестации: Комплексный дифференцированный зачет с ОП.05 Анализ финансово-хозяйственной деятельности (5 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1. Ответить на вопросы.
2. Выполнить практическое задание.

Примерные вопросы для собеседования

1. Понятие менеджмента. Основные школы управления.
2. Этапы развития менеджмента. Развитие менеджмента в России.
3. Понятие и сущность организации. Внешняя и внутренняя среда организации.
4. Понятие организационной структуры управления. Виды организационных структур управления, их достоинства и недостатки.
5. Цикл менеджмента. Функции управления.
6. Общие функции управления, их взаимосвязь и взаимообусловленность.
7. Понятие, сущность и роль планирования в организации. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования.
8. Процесс стратегического планирования. Составление миссии и определение целей организации.

9. Анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации.
10. Основные этапы тактического планирования. Реализация текущих планов.
11. Организация как функция управления: сущность, задачи. Основные этапы организации.
12. Мотивация как функция управления. Способы мотивации.
13. Контроль как функция менеджмента. Этапы, формы и виды контроля.
14. Понятие и классификация методов менеджмента.
15. Организационно-административные методы управления.
16. Экономические методы управления.
17. Социально-психологические методы управления.
18. Понятие общения и коммуникации. Виды коммуникаций, элементы и этапы коммуникационного процесса.
19. Информация. Требования, предъявляемые к информации.
20. Классификация информации.
21. Деловое общение. Деловая беседа, совещание, переговоры.
22. Подходы к деловому общению.
23. Содержание и виды управленческих решений.
24. Процесс принятия решений.
25. Методы принятия управленческих решений.
26. Уровни принятия управленческих решений.
27. Требования к менеджменту.
28. Власть и личное влияние.
29. Виды и формы власти.
30. Понятие и характеристика стилей руководства.
31. Понятие конфликта. Элементы конфликта.
32. Источники и причины конфликтов.
33. Типы и функции конфликтов.
34. Методы разрешения конфликта.
35. Природы и причины стресса.
36. Кредитоспособность: понятие, основные характеристики.
37. Методы оценки кредитоспособности клиента банка.
38. Сопровождение выданных кредитов: законодательная база.
39. Кредитный мониторинг и его принципы.
40. Критерии определения проблемного кредита.

Примерные практические задания:

Задание 1. На данный момент банк занимает лидирующую позицию по объему кредитования и привлечения вкладов от населения среди конкурентов в регионе, что объясняется удобными условиями кредитования, широким ассортиментом банковских продуктов. Однако в последнее время некоторые клиенты отказались от сотрудничества в связи с неграмотными консультациями менеджеров по работе с клиентами. Нет единой утвержденной программы обучения персонала, отсутствует Учебный центр. Назовите сильные и слабые стороны организации. Ответ обоснуйте.

Задание 2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности банка показал снижение объемов средств по вкладам населения на 15% за последний год. Опрос, проведенный отделом маркетинга среди клиентов банка, показал, что снижение объемов вкладов обусловлено неудовлетворительной работой менеджеров по работе с клиентами: плохое знание условий вкладов, долгое время обслуживания, ошибки в документации. Вы, как руководитель сектора по работе с физическими лицами, намерены вернуть прежние объемы вкладов в кратчайшие сроки. Какие методы управления целесообразно применить в данной ситуации?

Задание 3. Анализ финансово-хозяйственной деятельности банка показал снижение объемов вкладов на 15% за последний год. Вы, как руководитель отдела по работе с физическими лицами, провели опрос среди клиентов, отказавшихся от сотрудничества с вашим банком, и выяснили, что причиной снижения объемов вкладов стала неудовлетворительная работа менеджеров по работе с клиентами. Составьте план проведения телефонного разговора с клиентом, целью которого является выяснение причин отказа от сотрудничества.

Задание 4. В связи с расширением зоны обслуживания населения планируется открытие трех дополнительных офисов банка в разных районах города. Процесс открытия банковского отделения включает: поиск, аренду и ремонт помещения, материально-техническое обеспечение офиса, рекламу, подбор персонала. Как реализуются все виды контроля в процессе открытия офиса банка и его работы?

Задание 5. В банке выявлен достаточно высокий уровень «текучести» кадров среди менеджеров по работе с клиентами. Какие мероприятия по мотивации персонала Вы можете предложить, чтобы снизить «текучесть» кадров?

1.3.2 Критерии оценки

Максимальное количество баллов за выполнение теоретического задания «Собеседование по вопросам» – 1 балл.

	Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл – 1
1	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует глубокое, полное знание и понимание учебного материала; - дает точное определение и истолкование основных понятий, терминов; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит верные аргументы, делает правильные выводы; - последовательно, чётко, связно, логично и безошибочно излагает учебный материал; - правильно и обстоятельно отвечает на сопутствующие вопросы 	1
2	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует знание и понимание учебного материала; - в основном правильно, без изменения основной сути, дает определения понятий, терминов; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, выводы верные, но недостаточно аргументированы; - учебный материал излагает в определенной логической последовательности - при ответе на вопрос допускает несущественные ошибки и (или) не более двух недочетов, которые студент может исправить самостоятельно при требовании преподавателя; дает правильные ответы на сопутствующие вопросы 	0,5
3	<ul style="list-style-type: none"> - раскрывает основное содержание учебного материала; - допускает ошибки в определении и истолковании основных понятий, терминов, которые может исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя; - самостоятельно формулирует ответ на вопрос, приводит частично верные аргументы, отдельные выводы нельзя считать верными и обоснованными; - нарушена логическая последовательность изложения учебного материала, при ответе на вопрос допущена одна грубая ошибка и (или) более двух недочетов; - студент испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы 	0,25
4	<ul style="list-style-type: none"> - не раскрывается основное содержание учебного материала; - не знает или дает неверное определение и истолкование 	0

	основных понятий, методик; - даются неверные ответы на вопросы	
	ИТОГО	1

№	Критерии оценки к практическим заданиям	Баллы за критерии оценки
1	Полный верный ответ. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, ситуационная задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения ситуационной проблемы.	0,75
2	Ответ в целом верный. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	0,35
3	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении ситуационной задачи. Проблема в целом установлена, пути решения не соответствуют условиям ситуационной задачи.	0,4
4	Отсутствует окончательный вариант решения ситуационной задачи. Решение неверное или отсутствует.	0
	ИТОГО	1,5

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета.

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Основные учебные издания:

1. Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433278>

2. Иванова, И. А. Менеджмент: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452215>

3. Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451068>

4. Менеджмент. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452214>

5. Менеджмент: организационное поведение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Р. Латфуллин [и др.]; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва: Издательство Юрайт,

2019. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09898-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442416> (дата обращения: 27.10.2020).

6. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / В. И. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Л. С. Леонтьевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8972-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/427063>

7. Менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/415252>

8. Трофимова, Л. А. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01144-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452525>

Дополнительные учебные издания

9. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456508>

10. Тебекин, А. В. Стратегический менеджмент: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 333 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5369-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450925>

11. Пястолов, С. М. Основы экономики, менеджмента и маркетинга e-Приложение: учебник / Пястолов С. М. — Москва: КноРус, 2021. — 246 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-01741-8. — URL: <https://book.ru/book/935748>. — Текст: электронный.

Интернет-ресурсы

12. Правовая система Консультант плюс – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_40241/

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

13. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

14. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.