

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Профессионально-педагогического

колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Т.И. Кузнецова

2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.02 МЕНЕДЖМЕНТ

специальность

38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
экономических специальностей

протокол № 12 от «06» 06 2023 г.
Председатель ЦМК Т.Л. Ермак

Саратов 2023

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 56 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часов;
самостоятельной работы обучающегося 4 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)	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе:	
лекции, уроки	28
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
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, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1. Общая теория управления, закономерности управления различными системами	Содержание учебного материала	7		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»	1	3	
Тема 2. Цикл менеджмента	Содержание учебного материала	3		
	Функции менеджмента: общие и специфические. Взаимосвязь и взаимозависимость функций для эффективного управления. Роль планирования в управлении. Цикличность функций управления.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Подготовка сообщений и докладов: «Сущность и взаимосвязь функций управления», «Роль планирования в управлении», «Принципы и техника планирования»	1	3	
Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации. Жизненный цикл	Содержание учебного материала	7		
	Внешняя и внутренняя среда организации, ее влияние на участника рыночных отношений. Характеристики внешней и внутренней среды. Элементы внутренней и внешней среды организации. ПЭСТ анализ. S.W.O.T анализа.	2	1	

бизнес единицы				
	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.	1	3	
Тема 4. Стратегический менеджмент	Содержание учебного материала	3		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.	2	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»	1	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 управления: 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	

	Практическое занятие № 7 Определение потребности мотивации.	2	2	ОК 01-05, ОК 09-11, ПК 2.1, 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	4		
	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. Освоение технологии делового общения	2	2	
Тема 10. Методы и стили управления.	Содержание учебного материала	4		
	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.	2	1	
	Практическое занятие № 10 Определение оптимального стиля управления в конкретной ситуации.	2	2	
Тема 11. Психология менеджмента.	Содержание учебного материала	4		ОК 01-05, ОК 09-11, ПК 2.1, ПК 2.3
	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.	2	1	
	Практическое занятие №11 Решение конфликтных ситуаций	2	2	
Тема 12. Кредитоспособность клиентов и ее оценка	Содержание учебного материала	4		
	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.	2	1	
	Практическое занятие №12 Оформление комплекта документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов	2	2	
Тема 13.	Содержание учебного материала	1		ОК 01-05, ОК

Сопровождение выданных кредитов	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	1	1	09-11, ПК 2.1, ПК 2.3
Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет		1		
Итого по дисциплине:		56		

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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы. <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.06 Рынок ценных бумаг (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.