

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

**Б1.О.13.04 Принятие управленческих решений в сервисной
деятельности**

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Разработка управленческих решений			
1.1.	Концептуальные основы принятия управленческих решений	7		
1.2.	Социально- психологические аспекты принятия управленческих решений	7		
1.3.	Моделирование процесса принятия управленческих решений	7		
1.4.	Методы принятия управленческих решений	7		
1.5.	Технология подготовки и реализации управленческих решений	7		
1.6.	Разработка управленческих решений в условиях неопределенности и риска	7		
1.7.	Эффективность управленческих решений	7		
1.8.	Мониторинг и контроль реализации управленческих решений	7		
1.9.	Управленческие решения и ответственность	7		
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
	Текущий контроль		
	Для оценки знаний		
	Для оценки умений		
	Для оценки навыков		
	Промежуточная аттестация		

1	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Принятие управленческих решений в сервисной деятельности "

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

1. Сущность, свойства управленческих решений.
2. Классификация управленческих решений.
3. Основные этапы процесса разработки и принятия управленческих решений.
4. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений.
5. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
6. Целевая ориентация управленческих решений.
7. Классификация целей и построение дерева целей.
8. Концептуальная модель принятия решения.
9. Принципы управленческих решений.
10. Парадигмы управленческих решений.
11. Методология принятия управленческого решения
12. Социально-психологические факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.
13. Разработка алгоритма процесса разработки и принятия решения при различных типах менеджмента.
14. Классификация управленческих решений с учетом социально-психологических аспектов. Принятие кадровых управленческих решений.
15. Принятие решений в работе с малыми коллективами.
16. Понятие модели и моделирования процесса принятия управленческих решений.
17. Классификации моделей процесса принятия управленческих решений.
18. Анализ временных рядов и каузальное моделирование.
19. Технологии принятия стандартных управленческих решений.
20. Технологии принятия бинарных управленческих решений.
21. Технологии принятия инновационных управленческих решений.
22. Методы ситуационного анализа в принятии решений.
23. Метод «мозговой атаки».
24. Особенности и содержание метода морфологический анализ.
25. Основные этапы анализа.
26. Методы ассоциаций и аналогий.
27. Свойства критериев оценки альтернатив.
28. Метод SMART.
29. Аксиоматические методы.
30. Методы, основанные на количественных измерениях.
31. Многокритериальная теория полезности (MAUT).
32. Методы, основанные на качественных измерениях, результаты которых переводятся в количественный вид.
33. Методы аналитической иерархии (АНП)

34. Методы, основанные на количественных измерениях, но использующие несколько индикаторов при сравнении альтернатив.

35. Методы, основанные на качественных измерениях, без какого-либо перехода к количественным переменным. Вербальный анализ решений (ВАР).

36. Типовые задачи, решаемые методами экспертной оценки.

37. Формирование оценочной системы.

38. Формирование перечня критериев.

39. Определение сравнительной важности критериев.

40. Шкалы для оценки по критериям. Вербально-числовая шкала Харрингтона.

41. Процесс реализации методов экспертной оценки.

42. Методы получения количественных экспертных оценок.

43. Метод парных сравнений.

44. Ранжирование вариантов решений.

45. Метод векторов предпочтений.

46. Метод дискретных экспертных кривых.

47. Сущность прогнозирования в принятии управленческих решений.

48. Типовая последовательность операций при выполнении прогнозирования.

49. Индуктивный подход в прогнозировании.

50. Дедуктивный подход в прогнозировании.

51. Факторы, влияющие на выбор метода прогнозирования.

52. Метод генерации идей.

53. Метод Дельфи.

54. Метод дерева целей.

55. Матричный метод.

56. Метод сценариев.

57. Метод программного прогнозирования.

58. Метод эвристического прогнозирования.

59. Фактографические методы прогнозирования.

60. Статистические (параметрические) методы прогнозирования.

61. Метод экстраполяции.

62. Прогнозирование методом аналогии.

63. Комбинированные методы прогнозирования.

64. Метод ПАТТЕРН.

65. Технологии выбора альтернативы, принятие и утверждение управленческого решения.

66. Реализации решения и оценки результата.

67. Сущность и виды контроля реализации управленческих решений.

68. Процесс контроля реализации управленческих решений.

69. Инструменты и характеристики эффективного контроля реализации управленческих решений.

70. Реализации решения и оценки результата.

71. Сущность и виды контроля реализации управленческих решений.

72. Процесс контроля реализации управленческих решений.

73. Мониторинг и контроль.

74. Значение, функции и виды контроля.

75. Методы контроля и механизм его осуществления.

76. Этапы процесса контроля.

77. Схема процесса мониторинга и контроля.

78. Установление норм.

79. Применение информационных технологий в процессе осуществления мониторинга и контроля.

80. Виды ответственности руководителя при принятии управленческого решения, их классификация.

81. Административная и дисциплинарная ответственность.

82. Технологические виды ответственности.

83. Гуманитарные виды ответственности.

84. Взаимодействие социальной и юридической ответственности.
85. Оптимизация принятия управленческих решений.

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Теоретические вопросы (оценка знаний – 6 баллов):

1. Методология принятия управленческого решения Практико-ориентированные задачи (24 балла):

1. Имеются фрагменты текста 18 решений:

1. Отделу внутреннего аудита провести внеплановую проверку правильности использования руководителями среднего и низового звена управленческих технологий.

2. Отделу развития компании заключить договор с фирмой «Галактика» для анализа распределения функций управления между руководителями всех уровней и разработки мероприятий по устранению их дублирования.

3. Начальнику группы стратегического развития разработать положение о группе связи с общественностью и должностные инструкции для ее работников.

4. Наладчику станков Тараненко Р. А. провести планово предупредительный ремонт токарного оборудования в цехе № 4.

5. Все сотрудники компании в течение июля 2000 г. должны внести свои предложения по совершенствованию производственной и управленческой деятельности.

6. Начальнику группы стратегического развития создать консультационный пункт для руководителей периферийных подразделений фирмы по вопросам управленческой деятельности и управления персоналом.

7. Начальнику информационного отдела создать базу данных о текущих и потенциальных клиентах и поставщиках компании.

8. Инженера Калинина Н. С. направить в командировку в объединение «Азовсталь» с 1 июня по 24 июня 2018 г.

9. Группе стратегического развития сформировать альтернативные стратегии развития основных направлений деятельности компании.

10. Консилиум врачей согласился с диагнозом лечащего врача, поставленным пациентке Самойленко М. Ч.

11. Отделу обучения в сентябре 2017 г. провести переподготовку руководства высшего и среднего звена компании в области управления качеством.

12. Службе управления персоналом разработать систему страхования ответственности ключевых специалистов и руководителей компании.

13. Вице-президенту по персоналу создать в компании отдел стратегического развития и подчинить его непосредственно ее президенту.

14. Службе управления персоналом сформировать систему расстановки кадров в соответствии со способностями работников и ротации кадров между линейными и функциональными подразделениями.

15. Группе контроля сформировать группу для ведения полного и достоверного учета и составления отчетности о результатах деятельности компании.

16. Отделу маркетинга провести анализ изменений внешней среды (на рынке, в политике, законодательстве и т. д.), с выделением тех изменений, которые могут оказать существенное влияние на развитие компании.

17. Ветеринару цирка увеличить количество калорий в рационе питания слонов и лошадей.

18. Начальнику кадровой службы принять на трехмесячную стажировку г-на Норриса Р. – начальника отдела кадров фирмы «Tip Ltd» из Сомали.

Вопросы: Какие из приведенных фрагментов текстов относятся к техническим, биологическим и управленческим решениям? К каким сферам деятельности относятся выбранные управленческие решения?

2. Существует 2 точки зрения:

«Наука о принятии управленческих решений, как и любая другая, может быть механически

заучена и применена на практике в любой ситуации».

«Важна не теория принятия управленческих решений, а интуиция и искусство ее применения на практике».

Какую точку зрения вы считаете правильной? Обоснуйте свою позицию.

3. Рассматривается вопрос об инвестировании. Можно инвестировать средства в проект А, проект В или в действующий торговый комплекс.

Инвестиции в проект А могут принести прибыль 250 000 р. в лучшем случае или убытки 170 000 р. в худшем случае. Инвестиции в проект В принесут прибыль 140 000 р. или убытки 30 000 р. Инвестирование торгового комплекса принесет гарантированную прибыль в размере 25 000 р.

Предприятие решает потратить 10 000 р. на уточнение информации. Уточненная информация заключается в следующем: Для проектов А и В в случае благоприятной ситуации прибыль будет получена с вероятностью 0,8, а в случае неблагоприятной ситуации – с вероятностью 0,3. При этом ожидать благоприятного прогноза следует с вероятностью 0,55, а неблагоприятного – с вероятностью 0,45.

Построить дерево решений. Определить ожидаемую прибыль.

Вариант 2

Теоретические вопросы (оценка знаний – 6 баллов):

Разработка алгоритма процесса разработки и принятия решения при различных типах менеджмента.

Практико-ориентированные задачи (24 балла):

1. Ниже приводится список типичных организационных решений. Необходимо определить, являются ли они программными или нет:

1. Наем заведующим специалиста в исследовательскую лабораторию компании, производящую сложную техническую продукцию.

2. Доведение мастером до рабочих дневного задания.

3. Определение финансовым директором размера дивидендов, которые должны быть выплачены акционерам на девятый год последовательной успешной финансовой деятельности компании.

4. Решение начальника о допущении официального отсутствия подчиненного на рабочем месте в связи с помещением им врача.

5. Выбор членами правления места для очередного филиала банка, уже имеющего 50 отделений в крупном городе.

6. Дача руководителем согласия на принятие выпускника юридического факультета университета на работу в аппарат крупной фирмы.

7. Определение годового задания для ассистента профессора.

8. Дача начальником согласия на предоставление подчиненному возможности посетить учебный семинар в области его специализации.

9. Выбор авторами печатного издания для размещения рекламы о новом вузовском учебнике.

10. Выбор правлением компании места для строительства ресторана «Вкусно и быстро» в небольшом, но растущем городе, находящемся между двумя очень большими городами.

2. От Вас зависит выбор руководителя. Есть два варианта: назначить знающего специалиста без управленческих навыков;

назначить профессионального менеджера, не обладающего в полной мере специальными знаниями в той области, которой он будет руководить.

Какой вариант Вы предпочтете?

3. Предприниматель провел анализ, связанный с открытием магазина велосипедов.

Если он откроет большой магазин, то при благоприятном состоянии рынка получит прибыль 60 млн.р., а при неблагоприятном – понесет убытки 40 млн.р. Маленький магазин принесет ему 30 млн.р. прибыли при благоприятном состоянии рынка или 10 млн. р. убытков при неблагоприятном состоянии. Возможность благоприятного и неблагоприятного состояния рынка он оценивает одинаково.

Исследование рынка, которое может провести специалист, обойдется предпринимателю в 5 млн.р. Специалист считает, что с вероятностью 0,6 состояние рынка окажется благоприятным. В тоже время при благоприятном прогнозе специалиста вероятность получения прибыли равна 0,9, а при неблагоприятном – 0,12.

Построить дерево решений. Какова ожидаемая стоимостная оценка наилучшего решения?

Вариант 3

Теоретические вопросы (оценка знаний – 6 баллов): Анализ временных рядов и каузальное моделирование Практико-ориентированные задачи (24 балла):

1. Российская торговая компания ОАО «Нефтехим» с 2005 г. занимается реализацией на внутреннем рынке минеральных удобрений и продуктов нефтехимии. В компании работают 986 человек. У поставщиков этой продукции появилась возможность увеличить производство удобрений на 60%. Они попросили компанию ОАО «Нефтехим» соответственно увеличить реализацию этого товара. Руководство компании было заинтересовано таким предложением и создало группу для его детальной проработки. Группа специалистов провела маркетинговые исследования и определила наиболее выгодные для продвижения продукции регионы. Ими являются Курская и Воронежская области, Краснодарский и Ставропольский края. Руководство ОАО «Нефтехим» запланировало создать сеть филиалов в данных регионах по продвижению удобрений. Данное УР было одобрено советом директоров и через некоторое время реализовано. Через год работы финансовые показатели компании ухудшились из-за убытков большинства филиалов. Основная причина этих убытков заключалась в плохой информированности

филиалов о времени и наименовании поступающих в их адрес удобрений. В результате ожиданий акционеров относительно увеличения прибыли компании не увенчались успехом.

Вопросы: Какой порядок подготовки УР (этапы) был реализован в компании ОАО

«Нефтехим»? Какие рекомендации можно дать компании для подготовки эффективного УР?

2. Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Предложите варианты управленческих решений руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

Ситуация 1. Сотрудник, которого в ближайшем будущем планируется выдвинуть на руководящую должность, видит в работе начальника только преимущества, но не представляет ее реальных сложностей. Сделайте рефрейминг так, чтобы показать всю трудность и ответственность задач руководителя.

Ситуация 2. Компания меняет форму организации юридического лица или повышает степень открытости для проверяющих органов. В связи с этим резко увеличиваются документооборот и отчетность. Такое положение раздражает работников компании. Сделайте рефрейминг этой ситуации, чтобы ее восприятие было позитивным.

Ситуация 3. Менеджеру по продажам предстоит пройти сложное обучение – освоение специфики продукции в течение двух недель. Он несколько демотивирован тем, что мог бы за это время осуществить ряд продаж и соответственно заработать. Сделайте рефрейминг ситуации как можно большим числом способов.

Примечание. Рефрейминг – это специальный прием, который позволяет увидеть ситуацию, факт, действие под иным, непривычным для человека углом зрения. В классическом примере оптимист видит стакан с водой наполовину заполненным, пессимист же считает его наполовину пустым. Зная, какая установка для сотрудника является приоритетной – позитивная “стремление” или негативная “избегание”, – вполне возможно частично спрогнозировать его действия в той или иной ситуации. Руководители с помощью специальных приемов могут влиять на формирование положительного восприятия действительности у подчиненных, развивать у них

умение видеть другую сторону событий.

3. Известно, что на рынке компьютеров ежемесячно может быть реализовано до 5 тыс. единиц этой техники. Действующие фирмы реализуют только 4 тыс. Они предполагают нарастить их выпуск до 4,2 тыс. Доход от продажи каждого компьютера составляет 100 у.е. Ваша фирма производит видеомэгнитофоны. По данным маркетинговых исследований можно увеличить их выпуск на 400 единиц. Доход от продажи каждого – 200 у.е. Перед вами стоит дилемма, что выгоднее сделать: перепрофилировать производство на выпуск компьютеров, что обойдется в 3 0000 у.е., или расширить выпуск магнитофонов, что будет стоить 20 000 у.е.

Ваша задача состоит в следующем:

- a. Определить факторы, которые вы будете учитывать при принятии решения.
- b. Определить весь перечень возможных альтернатив.
- c. Провести расчеты доходности.
- d. Выбрать единственное решение.

Вариант 4

Теоретические вопросы (оценка знаний – 6 баллов): Специальные методы

Практико-ориентированные задачи (24 балла):

1. Вы взяли в аренду площадь под ресторан в новом торговом центре быстрорастущего Северо-Западного микрорайона г. Ставрополя. Ранее вы были хозяином и работали в небольшой закусочной в центре на ул. К. Маркса. После продажи закусочной у вас оказалось 250 тыс. руб. и вы полагали, что этого может хватить на начало нового дела. Новый торговый центр, где вы планировали разместить ресторан, быстро достраивался и вы решили еще раз взглянуть на ход работ. Однако при осмотре центра вместе с его будущим управляющим выяснилось, что рядом с вашим рестораном будет находиться не только супермаркет, но и закусочный бар, часы работы которого будут соответствовать времени работы магазина. Управляющие сказал вам, что бар рассчитан на 15 человек, обслуживаемых по методу «бистро». Сидячих мест не предусматривается и посетители будут либо стоять, либо устраиваться на скамейках на улице.

Вы несколько расстроены. Вы надеялись, что ваш ресторан будет единственным заведением такого рода в центре и предполагали продавать закуски, легкие завтраки перед рестораном, позаботившись о настоящем «ресторанном» обслуживании внутри, в отдельном зале. Теперь же бар в супермаркете (магазине) может переманить к себе служащих центра и посетителей. Бар в магазине имеет перед вашим рестораном преимущество. Создавая удобство для посетителей центра, покупателей магазина, он может даже не покрывать все накладные расходы. Торговля в крупном магазине все окупит. В баре достаточно установить цены, покрывающие прямые издержки. Вы же разоритесь, поступив также.

Возвратившись к своим планам, вы просмотрели свои записи. Там было записано: центр находится в новом, строящемся районе, на окраине города. Население микрорайона составляет около 60 000 человек, в основном это люди с невысоким уровнем дохода. Торговый центр включает три магазина, большой супермаркет, аптеку, книжный киоск.

Непосредственно к торговому центру примыкает небольшое здание. Там располагаются конторы двух фирм, занимавшихся торгово-закупочной деятельностью и консалтингом, с числом работающих 40-50 человек.

По слухам, в этом же здании предполагалось выделить место для филиала страховой компании «Утес» и небольшой фирмы, принадлежащей большой компании, занимающейся экспортом нефти и продуктов ее переработки. Это могло увеличить количество потенциальных покупателей еще человек на 20-30.

В нескольких кварталах от торгового центра недавно открылся новый корпус Ставропольского технического университета, где обучаются около 1500-2000 студентов. Кроме того, управляющий торговым центром стремился организовать ассоциации предприятий торговли и обслуживания микрорайона.

Директора и руководители, владельцы и собственники предприятий, поддерживавшие эту идею, произвели на вас сильное впечатление. Особенно приятно было то, что неофициально была выдвинута идея о возможности раз в два-три месяца проводить в нашем ресторане обед для членов ассоциации.

На обдумывание ситуации у вас оставался день или два. На совещании со своими

сотрудниками вы получили несколько предложений, советов. Прежде всего посоветовали сделать один большой ресторанный зал, кухню, складские помещения расположить у задней стенки и обслуживать их через дверь, выходящую к внешней стороне центра. Если идти по другому пути, то нужно сделать открытую кухню в центре помещения, но оставить достаточно места с одной стороны, чтобы люди могли спокойно проходить вглубь ресторана. При этом будет создаваться впечатление, что в ресторане два зала, так как

помещение ресторана примыкает к одному из входов в центр, оно имеет две двери, одна из которых используется только тогда, когда сам центр закрыт.

Еще один совет состоял в том, чтобы определенным образом оформить интерьер ресторана. Приобрести, например, для ресторана прилавки и табуреты. Такой интерьер устроит посетителей, которые хотят быстро перекусить, особенно студентов. Вместе с тем это противоречит высококлассному ресторанному обслуживанию, потому что создает суету, шум и впечатление какой-то спешки в приготовлении пищи, вместо высокого качества и даже изысканности блюд.

Вопросы:

1. Каковы возможные варианты управленческих решений? Сформулируйте их.
2. Какова для каждой из альтернатив наиболее важная информация? Определите источники ее получения.
3. Каково будет принятое вами решение?
2. Существуют разнообразные точки зрения на то, какие решения, принимаемые человеком в организации, считать управленческими. Некоторые специалисты относят к управленческим все решения, принимаемые руководителем, например, решение о поступлении человека на работу, решение об увольнении и т.п. Согласно другой точке зрения, не все решения можно считать управленческими.

А какие? Постарайтесь найти отличительные особенности управленческих решений.

3. Ваша фирма производит 5 000 компьютеров. Для того чтобы усиленно противодействовать конкурентам, вам предстоит решить задачу: 1. Либо снизить цену на продукцию на 10%. Тогда ваш доход с продажи каждого компьютера сократится с 300 у.е. до 200 у.е. 2. Либо усилить рекламу и увеличить сеть сбытовых организаций. При этом рекламные затраты на единицу продукции возрастут с 100 у.е. до 150 у.е., а сбытовые – 50 до 120 у.е.

Вам предстоит:

- a. Определить факторы, которые будут учитываться при принятии решения, и перечень альтернатив.
- b. Рассчитать доходность.
- c. Принять единственное решение.

Вариант 5

Теоретические вопросы (оценка знаний – 6 баллов): Окончательное оформление и утверждение решения.

Практико-ориентированные задачи (24 балла):

1. Вам предоставляется возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты характеризуются нижеперечисленными качествами. Ваши действия?

А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй нередко в интересах дела идет на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Основные этапы процесса разработки и принятия управленческих решений.
2. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений.
3. Целевая ориентация управленческих решений.
4. Технологии принятия стандартных управленческих решений.
5. Технологии принятия бинарных управленческих решений.
6. Технологии принятия инновационных управленческих решений.
7. Методы ситуационного анализа в принятии решений.
8. Метод «мозговой атаки».
9. Особенности и содержание метода морфологический анализ.
10. Основные этапы анализа.
11. Методы ассоциаций и аналогий.
12. Методы, основанные на количественных измерениях.
13. Типовые задачи, решаемые методами экспертной оценки.
14. Формирование оценочной системы.
15. Формирование перечня критериев.
16. Определение сравнительной важности критериев.
17. Шкалы для оценки по критериям. Вербально-числовая шкала Харрингтона.
18. Методы получения количественных экспертных оценок.
19. Методы получения качественных экспертных оценок.
20. Сущность прогнозирования в принятии управленческих решений.
21. Экспертные (интуитивные) методы прогнозирования.
22. Метод коллективных экспертных оценок.
23. Фактографические методы прогнозирования.
24. Статистические (параметрические) методы прогнозирования.
25. Технологии выбора альтернативы, принятие и утверждение управленческого решения.
26. Реализации решения и оценки результата.
27. Сущность и виды контроля реализации управленческих решений.
28. Процесс контроля реализации управленческих решений.
29. Мониторинг и контроль.
30. Значение, функции и виды контроля.
31. Методы контроля и механизм его осуществления.
32. Этапы процесса контроля.
33. Схема процесса мониторинга и контроля.
34. Установление норм.
35. Применение информационных технологий в процессе осуществления мониторинга и контроля.
36. Виды ответственности руководителя при принятии управленческого решения, их классификация.
37. Административная и дисциплинарная ответственность.
40. Технологические виды ответственности.