



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.14 Менеджмент

направление подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Управление деятельностью объектов туристской
инфраструктуры

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



доцент

(занимаемая должность)

И.В. Боровских

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.14 Менеджмент». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, практическое задание, глоссарий по предмету, устный опрос, доклад/презентация, проект, конспект лекций) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.14 Менеджмент».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Менеджмент: сущность и основные элементы	ОПК-2.2	Тест, Пз, Гл	Тест
2	Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	ОПК-2.2	Тест, УО, Пз	Тест
3	Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	ОПК-2.2	Тест, Д, Пз	Тест
4	Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	ОПК-2.2	Тест, Д, Пз	Тест
5	Построение организации	ОПК-2.2	Тест, Пз	Тест
6	Мотивация персонала	ОПК-2.2	Тест, Д, Пз	Тест
7	Организация контроля	ОПК-2.2	Тест, УО, Д, Пз	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
8	Коммуникационные процессы. Принятие решений и устранение проблем	ОПК-2.2	Тест, УО, Пз, Д, Проект	Тест
9	Власть, влияние и стиль лидерства. Эффективность управления предприятием	ОПК-2.2	Тест, Пз, УО, Д, КЛ	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 71%-100% заданий	Зачтено
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Незачтено
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Зачтено
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Незачтено
Глоссарий по предмету	В результате работы представлены основные соответствующие термины. конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Зачтено
	В результате работы студента не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	Незачтено

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	1. Знает понятия основных разделов программы изучаемого курса; 2. Приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе; 3. Достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности; 4. Показывает всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их	Зачтено
	1. Фрагментарные знания базовых понятий; 2. Слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки; 3. Допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки; 4. Ответ содержит существенные пробелы в знаниях основного содержания темы	Незачтено
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует удовлетворительное знание материала, ориентируется в вопросах по теме. Обладает удовлетворительными навыками публичного выступления	Зачтено
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Незачтено

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Проект	<p>Проект студентом завершён в полном объеме. Для естественнонаучного проекта представлена работоспособная практическая часть, правильно выполнены и обоснованы необходимые расчёты. Реализация практической части проекта соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена актуальность выбора темы с опорой на анализ предметной области. Студент способен сформулировать и обосновать практическую значимость своей работы. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется во всех этапах разработки проекта, уверенно отвечает на вопросы аудитории. Способен аргументированно обосновать концепцию проекта и выбор инструментов для разработки проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы и предложить способы устранения недостатков</p>	Зачтено
	<p>Проект студентом не завершён. Неполностью выполнены или не выполнены совсем ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть не работоспособна или не начата, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с грубыми ошибками. Реализация проекта не соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте не обозначена, и не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы не сформулирована. Плохо подготовлена презентация результатов работы. Студент почти не ориентируется в этапах разработки проекта, не отвечает на вопросы аудитории. Плохо обосновывается выбор инструментов для реализации проекта. Студент не способен выделить достоинства и недостатки своей работы даже после серии наводящих вопросов</p>	Незачтено
Конспект лекций	<p>В конспекте описан оптимальный объем текста, присутствует логичное построение и связность. Раскрытие темы представлено достаточно полно. Работа оформлена аккуратно</p>	Зачтено
	<p>Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы</p>	Незачтено

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-2.2
2	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
3	ОПК-2.2
4	ОПК-2.2
5	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
6	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
7	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
8	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
9	ОПК-2.2
10	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
11	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
12	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
13	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
14	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
15	ОПК-2.2
16	ОПК-2.2, ОПК-2.2
17	ОПК-2.2
18	ОПК-2.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	d
3	a
4	b
5	b
6	содержательные
7	d
8	b

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
9	цели
10	матричная
11	контроль
12	основанная на принуждении
13	b
14	переговоры
15	a, b, c, f
16	организация
17	административные
18	планирование

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стратегическое управление связано с:

- a. Приобретением нового технологического оборудования;
- b. Разработкой генеральных целей организации, ориентированных на повышение эффективности ее деятельности;
- c. Приглашением квалифицированных специалистов;
- d. Нет верного ответа;

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

44. При каком условии предпочтительнее коллективный способ принятия решения?

- a. В условиях дефицита времени
- b. Все ответы верны
- c. При низкой квалификации сотрудников
- d. Для избежания субъективизма

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Возникновение менеджмента связано с именем

- a. Ф.У. Тейлора;
- b. Анри Файоля;
- c. Луис Брандейса;

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Менеджмент был признан самостоятельным видом деятельности в:

- a. Начале XIX века;
- b. Начале XX века;
- c. Середине XX века.
- d. Середине XIX века;

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К адаптивным структурам относят:

- a. Функциональные и линейные;
- b. Матричные и проектные;

- c. Дивизиональные;
- d. Проектные и функциональные.

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ теории мотивации основываются на идентификации тех внутренних побуждений (называемых потребностями), которые заставляют людей действовать так, а не иначе.

№ 7. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Процесс контроля состоит из:

- a. Установления стандартов
- b. Измерение фактически достигнутых результатов
- c. Проведение корректировок, если достигнутые результаты отличаются от установленных стандартов
- d. Все ответы верны

№ 8. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

45. Какое определение соответствует понятию «власть»?

- a. поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого;
- b. возможность влиять на поведение других лиц.
- c. манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации;

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ - конкретные конечные состояния или желаемый результат, которого стремится добиться группа, работая вместе.

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ организационная структура управления, основанная на принципе двойного подчинения исполнителей.

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ это процесс обеспечения достижения организацией своих целей.

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

Власть _____ не действует на большинство руководителей из-за отсутствия доверия и слишком высоких затрат, связанных с ее применением

№ 13. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К процессуальным теориям мотивации не относится:

- a. Модель Портера-Лоулера.
- b. Двухфакторная модель Герцберга;
- c. Теория справедливости;
- d. Теория ожиданий Врума;

№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ предназначены для достижения соглашения между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

№ 15. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

К факторам среды косвенного воздействия относятся:

- a. Политические факторы;
- b. Состояние экономики и социокультурные факторы;
- c. Международное окружение;
- d. Государственные органы;
- e. Потребители и конкуренты;
- f. Технология;

№ 16. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ – это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей

№ 17. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ методы в основном опираются на власть руководителя, его права, на установленные в организации дисциплину и ответственность и оказывают прямое воздействие на управляемый объект через приказы, распоряжения, оперативные указания, отдаваемые письменно или устно, контроль за их выполнением, систему административных средств поддержания трудовой дисциплины и т.д.

№ 18. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ представляет собой непрерывный процесс изучения новых путей и методов совершенствования деятельности фирмы за счет выявленных возможностей, условий и факторов, так как по достижении поставленных целей формулируются новые.

2.3.2. Глоссарий по предмету для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 1. Подготовка тезауруса понятий. Менеджер-Предприниматель, Менеджмент-Управление.

Менеджер-Предприниматель,
Менеджмент-Управление

2.3.3. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 2. Сравнительный анализ. школ менеджмента.

Сравнительный анализ. школ менеджмента

2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 3. Внутренняя среда организации сферы услуг. Внутренняя среда производственной организации.

№ 4. Подготовка докладов по темам:.

№ 5. Значение планирования для современной организации.

№ 6. Планирование в коммерческой организации.

№ 7. Отличия методов планирования в коммерческой и некоммерческой организациях.

№ 8. Материальная мотивация. Нематериальная мотивация.

№ 9. Подготовка докладов в форме компьютерной презентации по темам:.

№ 10. Необходимость выделения форм власти.

2.3.5. Практические задания для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 11. Примеры факторов внешней среды прямого воздействия организации .

№ 12. Сравнительный анализ стратегического и оперативного управления.

№ 13. Контроллинг в коммерч. организации, его необходимость.

№ 14. Подготовка таблицы: формальные и неформальные группы на гос. предприятиях. Подготовка докладов в форме компьютерной презентации по темам:.

№ 15. Подготовка конспекта по теме: Составление таблицы. Сравнительный анализ видов УР.

2.3.6. Конспекты лекций для оценки компетенции «ОПК-2.2»

№ 16. Подготовка конспекта по теме: Значение власти руководителя в организации. Значение влияния руководителя в организации.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Понятие «менеджмент»	ОПК-2.2
2.	Предмет, содержание и цели науки управления	ОПК-2.2
3.	Менеджмент как наука и искусство	ОПК-2.2
4.	Роли менеджера	ОПК-2.2
5.	Основные функции, реализуемые руководителем	ОПК-2.2
6.	Основные этапы эволюции управленческой мысли и школы в менеджменте	ОПК-2.2
7.	Тейлор, основные идеи и труды в области менеджмента	ОПК-2.2
8.	Основные принципы научного управления	ОПК-2.2
9.	Административная школа управления	ОПК-2.2

№	Вопрос	Код компетенции
10.	Школа человеческих отношений в менеджменте	ОПК-2.2
11.	Системный, ситуационный, процессный подходы в менеджменте	ОПК-2.2
12.	Внешняя и внутренняя среда организации	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
13.	Понятие «миссия» в менеджменте	ОПК-2.2
14.	Сущность понятия "стратегия"	ОПК-2.2
15.	Стратегический подход к управлению предприятием.	ОПК-2.2
16.	Виды стратегий в менеджменте и стратегическая пирамида	ОПК-2.2
17.	Задачи стратегического планирования	ОПК-2.2
18.	Основные виды организационных структур управления	ОПК-2.2
19.	Бюрократические (механистические) оргструктуры: линейная, функциональная, дивизиональная.	ОПК-2.2
20.	Органические (адаптивные) оргструктуры: проектная, матричная, конгломератная оргструктура	ОПК-2.2
21.	Вознаграждение: внутреннее и внешнее	ОПК-2.2
22.	Потребности: первичные и вторичные	ОПК-2.2
23.	Содержательные теории мотивации: Маслоу, МакКлелланда и Герцберга	ОПК-2.2
24.	Процессуальные теории мотивации: теория ожидания, теория справедливости и модель Портера—Лоулера	ОПК-2.2
25.	Функции и виды контроля	ОПК-2.1
26.	Этапы процесса контроля	ОПК-2.1
27.	Методы принятия решений	ОПК-2.2
28.	Виды управленческих решений	ОПК-2.2
29.	Процесс принятия управленческого решения	ОПК-2.2
30.	Власть и влияние руководителя	ОПК-2.2
31.	Формы власти	ОПК-2.2
32.	Стили руководства: преимущества и недостатки	ОПК-2.2

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-2.2
2	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
3	ОПК-2.2
4	ОПК-2.2
5	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
6	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
7	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
8	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
9	ОПК-2.2
10	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
11	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
12	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
13	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
14	ОПК-2.2, ОПК-2.2, ОПК-2.2
15	ОПК-2.2
16	ОПК-2.2, ОПК-2.2
17	ОПК-2.2
18	ОПК-2.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	d
3	a
4	b
5	b
6	содержательные
7	d
8	b
9	цели
10	матричная
11	контроль
12	основанная на принуждении
13	b
14	переговоры
15	a, b, c, f
16	организация

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
17	административные
18	планирование

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стратегическое управление связано с:

- a. Приобретением нового технологического оборудования;
- b. Разработкой генеральных целей организации, ориентированных на повышение эффективности ее деятельности;
- c. Приглашением квалифицированных специалистов;
- d. Нет верного ответа;

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

44. При каком условии предпочтительнее коллективный способ принятия решения?

- a. В условиях дефицита времени
- b. Все ответы верны
- c. При низкой квалификации сотрудников
- d. Для избежания субъективизма

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Возникновение менеджмента связано с именем

- a. Ф.У. Тейлора;
- b. Анри Файоля;
- c. Луис Брандейса;

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Менеджмент был признан самостоятельным видом деятельности в:

- a. Начале XIX века;
- b. Начале XX века;
- c. Середине XX века.
- d. Середине XIX века;

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К адаптивным структурам относят:

- a. Функциональные и линейные;
- b. Матричные и проектные;
- c. Дивизиональные;
- d. Проектные и функциональные.

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ теории мотивации основываются на идентификации тех внутренних побуждений (называемых потребностями), которые заставляют людей действовать так, а не иначе.

№ 7. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Процесс контроля состоит из:

- a. Установления стандартов

- b. Измерение фактически достигнутых результатов
- c. Проведение корректировок, если достигнутые результаты отличаются от установленных стандартов
- d. Все ответы верны

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

45. Какое определение соответствует понятию «власть»?

- a. поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого;
- b. возможность влиять на поведение других лиц.
- c. манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации;

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ - конкретные конечные состояния или желаемый результат, которого стремится добиться группа, работая вместе.

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ организационная структура управления, основанная на принципе двойного подчинения исполнителей.

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ это процесс обеспечения достижения организацией своих целей.

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

Власть _____ не действует на большинство руководителей из-за отсутствия доверия и слишком высоких затрат, связанных с ее применением

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К процессуальным теориям мотивации не относится:

- a. Модель Портера-Лоулера.
- b. Двухфакторная модель Герцберга;
- c. Теория справедливости;
- d. Теория ожиданий Врума;

№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ предназначены для достижения соглашения между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

№ 15. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

К факторам среды косвенного воздействия относятся:

- a. Политические факторы;
- b. Состояние экономики и социокультурные факторы;
- c. Международное окружение;
- d. Государственные органы;
- e. Потребители и конкуренты;
- f. Технология;

№ 16. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ – это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей

№ 17. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ методы в основном опираются на власть руководителя, его права, на установленные в организации дисциплину и ответственность и оказывают прямое воздействие на управляемый объект через приказы, распоряжения, оперативные указания, отдаваемые письменно или устно, контроль за их выполнением, систему административных средств поддержания трудовой дисциплины и т.д.

№ 18. Задание открытой формы. Введите ответ.

_____ представляет собой непрерывный процесс изучения новых путей и методов совершенствования деятельности фирмы за счет выявленных возможностей, условий и фак-торов, так как по достижении поставленных целей формулируются новые.