

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 03.06.2016 09:52:03

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953ba730df3374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра международных отношений и государственного управления



«ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ»

Методические указания для подготовки к практическим занятиям
для студентов очной формы обучения направления подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Курск 2016

УДК 338.24

Составитель Л.В. Бычкова, А.А. Бурдейный

Рецензент

Доктор экономических наук, профессор

Р.В. Солошенко

Теория управления: методические указания для подготовки к практическим занятиям/ Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Л.В. Бычкова, А.А.Бурдейный. -Курск, 2016. –42с.: библиогр.: с.42.

Методические указания составлены на основании рабочей программы дисциплины, соответствующей плану направления подготовки 38.03.04Государственное и муниципальное управление, и рекомендовано к применению в учебном процессе на заседании кафедрой международных отношений и государственного управления. Указания раскрывают базовую проблематику курса, предоставляют возможность студентам выработать необходимые практические навыки и закрепить теоретические знания; включают общие положения, содержание лекционных, практических занятий студентов, используемые информационные технологии, формы контроля знаний, требования к оценке знаний по дисциплине, список рекомендуемой литературы.

Предназначены для студентов очной формы обучения направления подготовки 38.03.04Государственное и муниципальное управление.

Текст печатается в авторской редакции.

Подписано в печать _____ Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 2,4. Уч.-изд.л. 2,2. Тираж 100 экз. Заказ 2. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРЕПОДАВАНИЯ И ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Теория управления».....	4
1.1 Цель курса.....	4
1.2 Задачи изучения учебной дисциплины.....	4
1.3 Основные дидактические единицы (разделы):.....	4
1.4 Знания и умения, приобретенные при изучении дисциплины.....	5
2 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	6
3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3.1 Лекционные занятия.....	7
3.2 Практические занятия.....	12
3.2.1 Тренировочные задания.....	26
3.2.2 Тестовые задания.....	35
3.3 Тематика научных работ и рефератов.....	41
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	42
4.1 Основная литература.....	42
4.2 Дополнительная литература.....	42

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРЕПОДАВАНИЯ И ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Теория управления»

1.1 Цель курса - сформировать у будущих специалистов в сфере государственного и муниципального управления теоретические знания и практические навыки решения конкретных задач управления организацией.

1.2 Задачи изучения учебной дисциплины

- сформировать у слушателей целостное представление о процессах и явлениях, происходящих в обществе и бизнесе, а также о тенденциях развития российской и мировой экономик, составе и содержании бизнес-процессов хозяйствующих субъектов;
- разобрать теоретические основы, важнейшие понятия, принципы организации системы эффективного управления;
- овладеть практическими навыками решения типовых задач управления организации.

1.3 Основные дидактические единицы (разделы):

Сущность и содержание теории управления; эволюция управленческой мысли; новая управленческая парадигма; теоретические основы менеджмента и его современное состояние; проблемы менеджмента в условиях перехода к рыночным отношениям. Цели и функции теории управления; функциональное разделение управленческого труда. Внутренняя и внешняя среда в управлении; организационные формы и структуры управления. Общенаучные методы теории управления; методы управленческого воздействия; методы решения управленческих проблем и реализации функций менеджмента. Методология и организация процесса разработки управленческого решения; целевая ориентация управленческих решений; анализ альтернатив действий. Коммуникация в процессе управления; управление как процесс; решения в процессе управления; модели и методы принятия решений; ситуационный подход в процессе управления. Основы кадровой политики на предприятии; активизация человеческого ресурса; условия и факторы результативной работы менеджера; культура и стиль. Государственная служба, управление и этика; специфические требования к государственному аппарату и его работникам. Понятия, сущность и содержание эффективности

менеджмента; затраты на управление; управление нововведениями и развитием теории управления. Системный подход; исследование систем управления и их проектирование.

1.4 Знания и умения, приобретенные при изучении дисциплины

Знать:

- основные положения экономической теории, а также учения в области управленческих и социальных наук;
- принципы и формы государственного регулирования экономики в рыночных условиях;
- систему государственного и муниципального управления;
- внешние и внутренние факторы среды бизнеса;
- теоретические основы, закономерности и принципы менеджмента;
- тенденции развития государственного и муниципального управления.

Уметь:

- решать организационные задачи в системе государственного и муниципального управления;
- выявлять значимые проблемы экономического характера при анализе конкретных управленческих ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты;
- систематизировать и обобщать информацию по вопросам менеджмента организации;
- анализировать эффективность принимаемых решений;
- контролировать реализацию управленческих решений;
- общаться и участвовать в коллективных действиях;
- использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения типовых задач управления организации.

Владеть:

специальной экономической терминологией и лексикой специальности; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области менеджмента, используя современные образовательные технологии; навыками участия в научных дискуссиях.

2 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Далее в таблице 1 представлен общий объем часов по дисциплине «Теория управления» и распределение их по семестрам и видам учебной работы.

Таблица 1- Виды учебной работы по изучению дисциплины

Всего часов по рабочему учебному плану	108 , из них
всего аудиторных занятий	54 из них:
лекции	18 часов,
лабораторные занятия	18 часов;
практические занятия	18 часов,
индивидуальные занятия со студентами	0
самостоятельная работа студентов	54 часа.
Занятия в интерактивной форме	
Распределение форм контроля знаний по семестрам	4 семестр
зачет	
экзамен	не предусмотрен
курсовой проект (работа)	не предусмотрен
расчетно-графическая (контрольная) работа	не предусмотрена

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Лекционные занятия

Всего на лекционные занятия согласно учебному плану выделяется 18 часов. Распределение этого объема по темам представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Содержание лекционных занятий

Раздел дисциплины	Объем в часах
4 семестр	
Тема 1. Сущность и содержание теории управления. Эволюция управленческой мысли; новая управленческая парадигма.	2
Тема 2. Внутренняя и внешняя среда в управлении.	2
Тема 3. Методологическое обеспечение управления. Организационные формы и структуры управления. Системный подход; исследование систем управления и их проектирование.	2
Тема 4. Методология и организация процесса разработки управленческого решения.	2
Тема 5. Основы кадровой политики на предприятии.	2
Тема 6. Коммуникация в процессе управления.	2
Тема 7. Стратегическое и тактическое управление. Контроль в системе управления.	2
Тема 8. Государственная служба, управление и этика; специфические требования к государственному аппарату и его работникам.	2
Тема 9. Понятия, сущность и содержание эффективности менеджмента; затраты на управление.	2
Итого	18

Тема 1. Сущность и содержание теории управления.

Управление как процесс. Теоретические основы менеджмента и его современное состояние; проблемы менеджмента в условиях перехода к рыночным отношениям. Цели и функции теории управления; функциональное разделение управленческого труда. Потребность и необходимость управления в деятельности человека. Общая теория управления. Управление социально-экономическими системами. Объект и субъект управления. Управление как наука. Менеджмент как искусство управления. Менеджмент как орган управления (аппарат управления). Менеджмент как социальный слой. Менеджмент как функции управления. Природа и состав функций менеджмента. Организация как объект управления. Менеджер. Предприниматель. Межличностные роли менеджера. Информационные роли. Роли, связанные с принятием решений. Руководители низового звена. Руководители среднего звена. Руководители высшего звена.

Эволюция управленческой мысли; новая управленческая парадигма.

Природа управления и исторические тенденции его развития. Условия и факторы возникновения и развития управления. Этапы и школы в истории менеджмента. Школа научного управления. Нормирование труда в управлении. Научная организация труда. Административная (классическая) школа в менеджменте. Универсальные принципы управления. Структура организации и управление работниками. Функции управления как процесса. Движение за человеческие отношения. Школа поведенческих наук. Школа количественных методов или науки управления. Процессный подход. Планирование. Организация. Мотивация. Контроль. Принятие решений. Коммуникация. Ситуационный подход в процессе управления.

Тема 2. Внутренняя и внешняя среда в управлении.

Организация как среда существования менеджмента. Сущность и виды организаций, характеристики организаций. Внутренние переменные организации. Цели. Задачи. Люди. Структура. Технология. Внешняя среда организации. Сложность внешней среды. Среда прямого действия. Среда косвенного действия. Общее окружение и непосредственное деловое окружение. Характеристики внешней среды.

Тема 3. Методологическое обеспечение управления.

Закономерности управления различными системами. Принципы управления. Общенаучные методы теории управления; методы управленческого воздействия; методы решения управленческих проблем и реализации функций менеджмента.

Организационные формы и структуры управления. Системный подход; исследование систем управления и их проектирование.

Делегирование. Ответственность. Полномочия. Власть. Линейные полномочия. Скалярный процесс. Скалярная цепь. Штабные полномочия. Консультативный, обслуживающий, личный аппарат. Рекомендательные полномочия. Обязательные согласования. Параллельные полномочия. Функциональные полномочия. Линейные полномочия внутри аппарата. Принцип единоначалия. Ограничение нормы управляемости. Препятствия к эффективному делегированию. Формы организации системы менеджмента. Структура организации. Механистические организации. Органические организации. Департаментализация (департаментизация). Линейная департаментализация. Функциональная департаментализация. Продуктовая департаментализация. Матричная департаментализация. Традиционная организация. Дивизионная организация. Матричная организация. Централизованные организации. Децентрализованные организации. Степень централизации и децентрализации. Интеграция структуры. Корпоративная организация. Индивидуалистская организация. Эдхократическая организация. Многомерная организация. Партиципативная организация. Организация предпринимательского типа. Организация, ориентированная на рынок.

Тема 4. Методология и организация процесса разработки управленческого решения.

Решения в процессе управления; модели и методы принятия решений; целевая ориентация управленческих решений; анализ альтернатив действий. Управленческое (организационное) решение. Запрограммированное решение. Незапрограммированное решение. Компромиссы. Интуитивные решения. Решения, основанные на суждениях. Рациональные решения. Релевантная информация. Реализация решения. Обратная связь. Личностные

оценки руководителя. Определенность условий принятия решений. Риск. Неопределенность в принятии решений. Время и изменяющаяся среда. Информационные ограничения. Поведенческие ограничения. Негативные последствия. Взаимозависимость решений. Модель. Физическая модель. Аналоговая модель. Математическая модель. Процесс построения модели. Теория игр. Модель теории очередей. Модели управления запасами. Модель линейного программирования. Имитационное моделирование. Экономический анализ. Анализ безубыточности. Платежная матрица. Дерево решений. Количественные методы прогнозирования. Анализ временных рядов. Казуальное моделирование. Качественные методы прогнозирования. Мнение жюри. Совокупное мнение сбытовиков. Модель ожидания потребителей. Метод экспертных оценок.

Тема 5. Основы кадровой политики на предприятии.

Активизация человеческого ресурса. Мотивация. Политика кнута и пряника. Потребности. Мотив. Мотивационная структура. Процесс мотивации. Первичные потребности. Вторичные потребности. Закон результата. Вознаграждение. Внутренние вознаграждения. Внешние вознаграждения. Иерархия потребностей по Маслоу. Теория приобретенных потребностей МакКлелланда. Двухфакторная теория Герцберга. Гигиенические факторы. Мотивирующие факторы. Теория ERGАльдерфера. Теория ожидания. Теория справедливости. Теория постановки целей. Концепция партисипативного управления.

Тема 6. Коммуникация в процессе управления.

Необходимость и сущность интеграции в работе организации. Коммуникация как процесс. Эффективность коммуникаций «Богатство» информации. Коммуникации по нисходящей. Коммуникации по восходящей. Средства коммуникаций. Горизонтальные коммуникации. Диагональные коммуникации. Слухи. Процесс обмена информацией. Отправитель. Сообщение. Канал. Получатель. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь. Помехи. Коммуникационная сеть. Коммуникационный стиль. Коммуникационные барьеры.

Тема 7. Стратегическое и тактическое управление.

Стратегическое управление. Оперативное управление. Анализ внешней среды. Анализ внутренней среды. Определение миссии фирмы. Определение долгосрочных целей. Определение краткосрочных целей. Анализ стратегии. Выбор стратегии. Выполнение стратегии. Оценка и контроль выполнения стратегии. Стратегия ограниченного роста. Стратегия роста. Стратегия сокращения. Комбинированная стратегия. Анализ портфеля продукции. Оценка выбранной стратегии.

Контроль в системе управления.

Контроль. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль. Системы контроля с обратной связью. Стандарты. Показатели результативности. Масштаб допустимых отклонений. Принцип исключения. Финансовый контроль. Административный контроль. Корректирующие действия. Характеристики эффективного контроля.

Тема 8. Государственная служба, управление и этика; специфические требования к государственному аппарату и его работникам.

Природа и сущность государственного управления. Понятие государственной службы. Цели и функции государственной службы. Виды государственной службы. Этические требования к государственному служащему: основные принципы, нормы, качества.

Тема 9. Понятия, сущность и содержание эффективности менеджмента; затраты на управление.

Потенциал управления. Человеческие ресурсы. Материальные ресурсы. Информационные ресурсы. Финансово-экономические ресурсы. Наличие ресурсов. Распределение ресурсов. Использование ресурсов. Пополнение ресурсов. Принцип ориентирования. Эффективность. Интенсивность. Производительность. Социально-экономическая эффективность управления. Система информационного обеспечения управления. Инновационный потенциал менеджмента. Профессионализация управления. Организационная культура.

3.2. Практические занятия

Объем часов, отводимых на практические занятия равен 18 часам (табл. 3).

Таблица 3 – Распределение часов семинарских занятий по темам

Раздел дисциплины	Объем в часах
Тема 1. Сущность и содержание теории управления. Эволюция управленческой мысли; новая управленческая парадигма.	2
Тема 2. Внутренняя и внешняя среда в управлении.	2
Тема 3. Методологическое обеспечение управления. Организационные формы и структуры управления. Системный подход; исследование систем управления и их проектирование.	2
Тема 4. Методология и организация процесса разработки управленческого решения.	2
Тема 5. Основы кадровой политики на предприятии.	2
Тема 6. Коммуникация в процессе управления.	2
Тема 7. Стратегическое и тактическое управление. Контроль в системе управления.	2
Тема 8. Государственная служба, управление и этика; специфические требования к государственному аппарату и его работникам.	2
Тема 9. Понятия, сущность и содержание эффективности менеджмента; затраты на управление.	2
Итого	18

Тема 1 Сущность и содержание теории управления. Эволюция управленческой мысли; новая управленческая парадигма

1. Понятие и сущность управления.
2. Функции управления.
3. Организация и ее характеристики.
4. Общие факторы в работе руководителей.
5. Уровни управления.
6. Менеджер и предприниматель.
7. История возникновения менеджмента.
8. Школы в теории управления:
 - а) научного управления;
 - б) административного управления;
 - в) человеческих отношений и поведенческих наук;
 - г) науки управления или количественных методов.
9. Научные подходы в управленческой науке:
 - а) процессный подход;
 - б) системный подход;
 - в) ситуационный подход.

Основные термины

Управление. Объект управления. Субъект управления. Менеджмент как процесс; менеджмент как функция (вид деятельности); менеджмент как категория людей; менеджмент как аппарат управления; менеджмент как наука и искусство.

Процесс управления. Планирование. Организация. Мотивация. Контроль. Связующие процессы. Коммуникация. Принятие решений.

Организация. Формальная организация. Неформальная организация. Характеристики организации. Ресурсы. Зависимость от внешней среды. Разделение труда. Человеческие ресурсы. Капитал. Материалы. Технология. Информация. Вертикальное разделение труда. Горизонтальное разделение труда.

Характеристика управленческой деятельности. Роль руководителя. Межличностные роли руководителя. Информационные роли руководителя. Роли, связанные с принятием решений. Уровни управления: институциональный, управленческий, технический. Менеджер. Предприниматель.

Управленческие революции; система научной организации труда Ф. Тейлора; план продвижения Лилиан и Френка Гилбрет. Принципы управления и функции управления по А. Файолю. Рациональная система управления организацией М. Вебера. Построение структуры организации и управления работниками. Централизация. Скалярная цепь. Поведенческий подход. Хоторнский эксперимент. Модель. Подпроцессы. Функции управления. Наука управления. Система. Закрытая система. Открытая система. Организация как открытая система. Ситуационный подход. Ситуационные переменные. Ситуационные различия.

Вопросы и задания

1. В чем основное отличие понятий «менеджмент» и «управление»? В чем их сходство?
2. Дайте сравнительную характеристику классификаций функций менеджмента, предлагаемых разными авторами (М.Х. Месконом, О.С. Виханским, И.Н. Герчиковой, З.П. Румянцевой, Э.А. Смирновыми, А.А. Радугиным и др.).
3. Выявите показатели и характеристики деятельности организаций, по которым можно судить об эффективности реализации отдельных функций менеджмента.
4. Дайте характеристику вкладу каждой школы в теорию управления. Каким важным проблемам они не уделяли должного внимания?
5. Какие изменения в менеджменте предполагает отказ от управленческого рационализма, ориентированного исключительно на экономию всех видов ресурсов и рост масштабов производства?
6. Какое содержание вкладывается в понятия «открытая система» и «закрытая система». Какие различия возникают в этой связи в содержании работы менеджеров?
7. Раскройте содержание ситуационного подхода с позиций лица, принимающего решения?
8. Почему новый подход к управлению концентрирует внимание на потребителях и человеческих ресурсах организации?
9. Сделайте доклад об исторических предпосылках возникновения различных школ управления.
10. Сформулируйте основные тенденции старой и новой парадигмы управления в РФ.

Конкретная ситуация для анализа: «Практика студента в типографии»; Генри Форд в сравнении с Альфредом П. Слоуном.

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 2 Внутренняя и внешняя среда в управлении

1. Внутренняя среда организации и ее переменные.
2. Внешняя среда организации.
3. Инфраструктура менеджмента.

Основные термины

Внутренние переменные организации. Цели организации. Структура. Функциональная область. Специализированное разделение труда. Сфера контроля. Задача. Технология. Единичное, мелкосерийное, массовое, непрерывное производство. Многозвенные технологии; посреднические технологии; интенсивные технологии. Индивидуальное поведение людей. Поведение человека в группе. Поведение руководителя. Предрасположенность. Потребность. Ожидания. Восприятие. Отношение. Ценности. Рабочая среда. Группы. Лидерство.

Внешняя среда организации. Среда прямого воздействия. Среда косвенного воздействия. Характеристики внешней среды: взаимосвязанность факторов внешней среды; сложность внешней среды; подвижность внешней среды; неопределенность внешней среды. Инфраструктура менеджмента. Практический потенциал менеджмента. Научный потенциал менеджмента: концепция менеджмента; теория экономического развития; концепция управления персоналом; концепция маркетинга; концепция

качества; теория организационного развития; концепция демократического управления.

Вопросы и задания

1. Как взаимосвязаны между собой внутренние переменные? Приведите пример их взаимного влияния.
2. Можно ли провести параллель между группами технологий, предложенных Д. Томсоном и Д. Вудвортом?
3. В чем проявляется влияние среды прямого воздействия?
4. Как влияют на организацию факторы среды косвенного воздействия?
5. Что представляет собой инфраструктура менеджмента?

Конкретная ситуация: «Вхождение фирмы «Макдоналдс» на советский рынок».

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 3 Методологическое обеспечение управления. Организационные формы и структуры управления. Системный подход; исследование систем управления и их проектирование

1. Закономерности управленческой деятельности;
2. Принципы управления.
3. Методы управления.
4. Организация отношений уровней управления.
Делегирование
5. полномочий.
6. Линейные и аппаратные (штабные) полномочия.

7. Типы организаций по взаимодействию с внешней средой.
8. Типы организаций по взаимодействию подразделений.
9. Типы организаций по взаимодействию с человеком.
10. Новые типы организаций.
11. Централизованные и децентрализованные организации.

Основные термины

Закономерность. Закон. Единство системы управления производством. Пропорциональность производства и управления. Централизация управления. Децентрализация управления. Уровень централизации. Соотносительность и адекватность управляющей и управляемой систем.

Принцип управления. Норма управляемости и определяющие ее факторы. Делегирование полномочий. Методы управления. Общенаучная методология. Конкретные методы. Специфические методы. Административные методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.

Делегирование. Ответственность. Полномочия. Классическая концепция передачи полномочий. Концепция принятия организационных полномочий. Пределы полномочий. Власть.

Линейные и штабные полномочия. Скалярная цепь. Консультационный аппарат. Обслуживающий аппарат. Личный аппарат. Виды штабных полномочий. Этапы построения организационной структуры. Бюрократия.

Линейно-функциональная структура. Дивизиональная организационная структура. Продуктовая структура. Структура, ориентированная на потребителя. Региональная организационная структура. Адаптивные структуры: проектная, матричная. Эдхократическая организация. Многомерная организация. Партиципативная организация. Предпринимательская организация. Организация, ориентированная на рынок. Централизованная и децентрализованная организации. Интеграция. Методы интеграции.

Вопросы и задания

1. В чем разница между понятиями «закон», «закономерность», «зависимость»?
2. Что влияет на эффективность методов управления?

3. Приведите примеры успешного использования экономических, административных и социально-психологических методов.

4. Сравните организационные структуры иностранных фирм [1] со структурами курских предприятий. Чем обусловлены эти различия?

5. Как связаны между собой цели, стратегии и организационная структура? Поясните на примере.

6. Какие факторы влияют на выбор организационной структуры?

7. В чем достоинства и недостатки механистических и органических структур?

8. В каких сферах деятельности применимы новые организационные структуры? В каких отраслях они не будут эффективны? Почему?

9. В чем достоинства и недостатки централизованных и децентрализованных структур?

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Конкретные ситуации для анализа: «Это сладкое слово - свобода», «Металлургическая компания».

Тема 4 Методология и организация процесса разработки управленческого решения.

1. Природа процесса принятия решений.
2. Рациональное решение проблем.

3. Факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений.

4. Моделирование как метод принятия решений в управлении.

5. Методы принятия решений и прогнозирования.

Основные термины

Решение. Виды решений: запрограммированное, незапрограммированное, организационные, персональные, операционные, стратегические. Подходы к принятию решения: централизованный, децентрализованный, групповой, демократический, совещательный. Интуитивные решения. Решения, основанные на суждении. Рациональные решения.

Этапы разработки решения: диагностирование проблемы; определение ограничений и критериев принятия решений; определение альтернатив; оценка альтернатив; выбор альтернатив; реализация решения, оценка решения. Определенность. Риск. Неопределенность.

Моделирование. Типы моделей. Процесс построения модели. Платежная матрица. Дерево решений. Прогнозирование. Количественные методы прогнозирования. Качественные методы прогнозирования.

Вопросы и задания

1. Назовите достоинства и недостатки интуитивного решения, решения, основанного на суждении, рационального решения.

2. В каких ситуациях целесообразно использовать групповой и индивидуальный подходы к принятию решений?

3. Как личные характеристики руководителя влияют на принятие решений?

4. Является ли моделирование универсальным методом принятия решений? Почему?

Конкретная ситуация для анализа: «Программа «Медэкс».

Деловая игра: «Алгоритм решения проблемы».

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)

2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 5 Основы кадровой политики на предприятии

1. Смысл и эволюция понятия мотивации.
2. Содержательные теории мотивации.
3. Процессуальные теории мотивации.

Основные термины

Мотивация. Мотив. Мотивационная структура. Стимулирование. Методы мотивации. Модель процесса мотивации. Закон результата. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Первичные и вторичные потребности.. Удовлетворение потребностей. Вознаграждение. Типы вознаграждений. Иерархия потребностей по А. Маслоу. Теория ERGАльдерфера. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда. Двухфакторная теория Ф. Герцберга. Теория ожиданий В. Врума. Валентность. Теория справедливости С. Адамса. Модель Портера-Лоулера. Теория усиления Скинера. Теория постановки целей. Концепция партисипативного управления.

Вопросы и задания

1. Дайте сравнительную характеристику содержательных теорий мотивации.
2. Подготовьте сообщение о современном взгляде ученых на теорию мотивации А. Маслоу.
3. Подготовьте сообщения о социальных теориях мотивации.
4. Дайте характеристику основных элементов системы мотивации труда.
5. Чем отличаются понятия «мотивация» и «стимулирование»? Дайте характеристику системы стимулирования труда.
6. Приведите примеры материальной мотивации труда.

7. Приведите примеры моральной мотивации труда.

8. В чем особенность систем мотивации, действующих в российских организациях.

9. Дайте характеристику системы мотивации в фирме «Макдоналдс». В каких еще конкретных ситуациях, рассматриваемых Вами, были затронуты проблемы мотивации.

Конкретная ситуация для анализа: «Мотивирование работников мясокомбината»

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 6 Коммуникация в процессе управления.

1. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
2. Виды коммуникаций. Коммуникационные сети.
3. Коммуникационные стили.
4. Преграды на пути коммуникаций.

Основные термины

Коммуникация. Элементы: отправитель, сообщение, канал, получатель. Этапы коммуникации: зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декодирование; обратная связь; шум.

Коммуникационная сеть; Вертикальные связи; Горизонтальные связи; Диагональные связи. Характеристики коммуникационных сетей. Нисходящие коммуникации; Восходящие коммуникации; Неформальные коммуникации.

Коммуникационные стили; Преграды на пути коммуникаций: межличностные преграды; организационные преграды; Невербальные коммуникации.

Вопросы и задания

1. Подготовьте сообщение о способах преодоления межличностных коммуникационных барьеров.
2. Приведите примеры межличностных и организационных коммуникаций.
3. Подготовьте сообщение о способах организационных коммуникаций.
4. Используя схему процесса коммуникации, описать в терминах соответствующей лекции коммуникационный процесс на примере взаимодействия преподавателя и студента в классе в ходе разбора конкретной ситуации по управлению.

Критериями оценки могут служить адекватность используемых терминов для описания каждого этапа процесса коммуникации и качество ответов на вопросы; оформление представленного задания.

Конкретная ситуация для анализа: «Бутики Христовара».

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 7 Стратегическое и тактическое управление. Контроль в системе управления.

1. Сущность стратегического планирования.
2. Миссия и цели организации.
3. Анализ факторов внешней среды.
4. Управленческое обследование сильных и слабых сторон организации.

5. Анализ стратегических альтернатив.
6. Выбор стратегии.
7. Реализация стратегии. Тактические планы.
8. Оценка стратегии.
9. Сущность и необходимость контроля. Виды контроля.
10. Процесс контроля.
11. Характеристики эффективного контроля.

Основные термины

Стратегическое планирование; стратегия; целеполагание, миссия; классификация целей; требования к целям; функции целей; дерево целей; параметры оценки факторов внешней среды; анализ внешней среды; угрозы; возможности; управленческое обследование внутренней среды организации; сильные стороны организации; слабые стороны организации; маркетинг, финансы, операции, человеческие ресурсы, культура организации, имидж организации; матрица SWOT-анализа.

Стратегические альтернативы; стратегия стабильности, стратегия роста, стратегия обороны, комбинированная стратегия; матрица БКГ; виды тактических планов: функциональный, единовременный, программа, проект, политика; процедуры, правила; основные показатели оценки стратегии.

Контроль. Предварительный контроль, текущий, заключительный. Процесс контроля. Стандарты. Показатели результативности. Масштаб допустимых отклонений. Измерение результата. Корректирующие действия. Поведение, ориентированное на контроль. Получение неправильной информации. Стратегическая направленность контроля. Ориентация на результаты. Своевременность контроля. Гибкость контроля. Простота контроля. Экономичность контроля.

Вопросы и задания

1. Почему формулирование миссии и целей является необходимым для эффективного управления?
2. Предложите формулировку миссии риэлтерской фирмы, фирмы по производству игрушек, корпорации «Гринн». В чем их основное отличие?
3. На примере конкретной организации дайте характеристику иерархии целей.

4. Какие основные требования предъявляются к постановке и формированию целей?

5. Сформулируйте Ваши жизненные цели и структурируйте их с помощью дерева целей.

6. Чем обусловлена необходимость контроля?

7. Чем отличаются формы контроля на высшем, среднем и низовом уровнях управления? Приведите примеры.

8. Опишите взаимосвязь контроля с другими функциями менеджмента.

Конкретная ситуация для анализа: «Аквариус» меняет стратегию»; «Городская телефонная станция».

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 8 Государственная служба, управление и этика; специфические требования к государственному аппарату и его работникам.

1. Государственное управление: сущность, специфика, функции
2. Государственная служба
3. Этика государственного управления, специфические требования к государственному аппарату и его работникам

Основные термины

Государственное управление. Политическое управление. Государственная служба в РФ. Государственная должность. Этика государственного служащего.

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

Тема 9 Понятия, сущность и содержание эффективности менеджмента; затраты на управление.

1. Сущность и общие критерии эффективности социального управления.
2. Подходы к эффективному управлению.
3. Критерии эффективности деятельности управленческих органов и должностных лиц.

Основные термины

Планирование трудовых ресурсов. Инвентаризация трудовых навыков. Анализ трудовых операций. Квалификационная характеристика. Центр оценки. Оценка специалистов. Качество трудовой жизни. Совершенствование организации работы. Содержательность работы. Развитие персонала. Операционная функция. Операционная система. Перерабатывающая система. Подсистема обеспечения. Подсистема планирования и контроля.

Природа организационных изменений. Модель Л. Грейнера. Виды сопротивления изменениям. Преодоление сопротивления переменам. Концепция организационного развития.

Вопросы и задания

1. Какие этапы включает процесс управления трудовыми ресурсами?
2. Что определяет эффективность управления производством?
3. Какие переменные подвергаются изменениям?
4. Охарактеризуйте сущность концепции организационного развития.

5. Какие существуют методы управления сопротивлением?

Рекомендуемая литература

1. Рой О. М. Теория управления [Текст] : учебное пособие. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с. (28 экз.)
2. Граждан В. Д. Теория управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - М. : Гардарики, 2006. - 416 с. (55 экз.)
3. Стратегический менеджмент [Текст] : методические рекомендации по изучению дисциплины / сост. В. В. Трубникова. - Курск : КГТУ, 2006. - 52 с.
4. Трубникова В. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учебное пособие. - Курск : КурскГТУ, 2007. - 180 с.

3.2.1 Тренировочные задания

Задача 1

Организация, владеющая сетью мелких ресторанов, рассматривает три варианта роста:

1. Строительство новой точки.
2. Аренда дополнительной площади.
3. Расширение существующих точек.

Выручка ресторана по нашим ожиданиям может изменяться, в зависимости от таких состояний экономики, как спад, стабилизация и подъем. Вероятности этих событий соответственно 0,3; 0,4; 0,3 (табл.4) .

Таблица 4 - Платежная матрица

Варианты стратегий	Состояние экономики			Ожидаемое значение
	спад	стабилизация	подъем	
1	-1000	200	700	
2	-500	300	250	
3	-400	200	200	
Вероятность наступления каждого состояния	0,3	0,4	0,3	

Задача 2

Предприятие изготавливает масляные фильтры для автомобилей и реализует их по цене 11 рублей за штуку. Переменные издержки на единицу продукции составят 3,6 руб. Квартальный объем продаж – 250000 шт. Постоянные издержки предприятия составляют 975000. Руководству предприятия поступило коммерческое предложение выполнить заказ на 22000 фильтров по цене не выше 5,25 руб. выполнение этого заказа не вызовет роста постоянных издержек. Определите точку безубыточности. Стоит ли руководителю принять полученное предложение? Обоснуйте расчетами.

Задача 3

Приведите примеры ситуаций, в которых принимаются разные виды решений.

Задача 4

Директор предприятия, выпускающего электрооборудование, решает вопрос: производить комплектующие детали, потребность в которых составляет 25000 штук, самостоятельно, используя свободное оборудование или покупать их на стороне за 37 рублей за штуку. Таким образом, существует три варианта действий:

1. Изготавливать детали самостоятельно
2. Приобретать детали на стороне и не использовать свободные мощности.
3. Приобретать детали на стороне и использовать свободные мощности для производства другой продукции, что может принести прибыль в сумме 280000 руб.

Выручка предприятия по нашим ожиданиям может изменяться, в зависимости от таких состояний экономики, как спад, стабилизация и подъем. Вероятности этих событий соответственно 0,2; 0,5; 0,3 (табл.5).

Таблица 5 - Платежная матрица

Варианты стратегий	Состояние экономики			Ожидаемое значение
	спад	стабилизация	подъем	
1	-500	200	730	

2	-950	300	450	
3	-400	200	280	
Вероятность наступления каждого состояния	0,2	0,5	0,3	

Задача 5

Проведите SWOT-анализ для Вашего университета.

Задача 6

Определить позиции ЗАО «КРТИ» с помощью матрицы БКГ, используя следующие данные (табл. 6).

Таблица 6 - Конкурентные позиции ЗАО «КРТИ»

Изделие	Доля рынка ЗАО «КРТИ», %	Доля рынка основного конкурента, %	Объем продаж в отрасли, тыс. шт.	
			2010	2011
1	20	21	720	800
2	19	13	4944	5016
3	18	12	30	100
4	4	14	42,7	42,7
5	12	8	465	1550
6	12	9	10	15

Задача 7

Охарактеризуйте предлагаемую структуру с точки зрения количества уровней, сферы контроля, централизации власти.

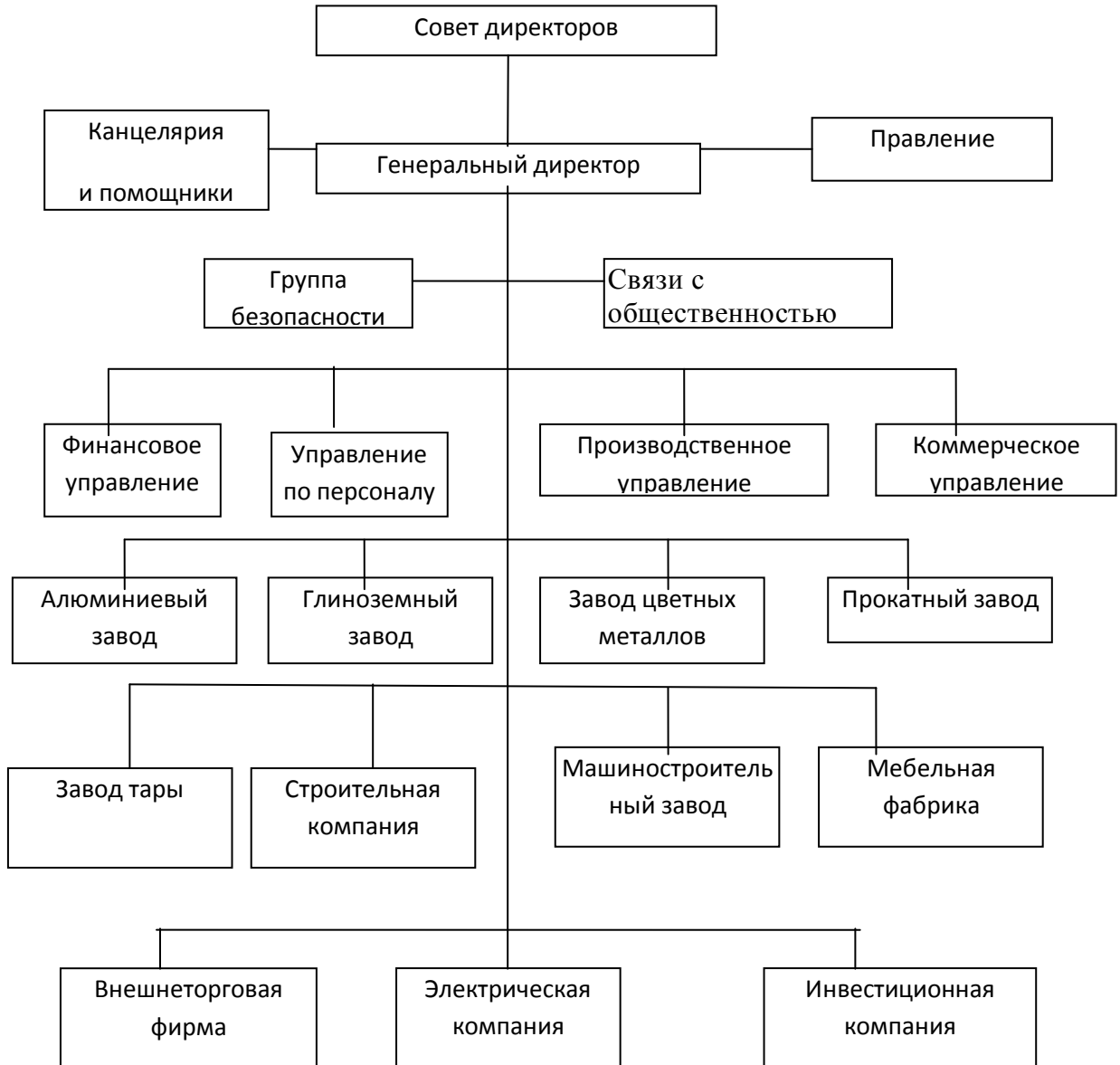


Рисунок 1 Схема организационной структуры металлургической корпорации

Задача 8

Сформируйте организационную структуру, определите количество уровней управления и их состав, назовите управленческие роли и реализуемые функции управления, используя следующие данные о распределении обязанностей в организации (табл.7).

Таблица 7 - Распределение должностных обязанностей в организации

Должность	Обязанности
1.Директор	Решает вопросы по руководству деятельности Общества, подписывает исходящие документы Общества, а также платежные документы. Заключает хозяйственные договора. Подборка кадров предприятия. Осуществляет иные полномочия, связанные с реализацией его компетенции
2.Зам. директора	Осуществляет контроль за оборудованием для обеспечения бесперебойной работы производства
3.Гл. бухгалтер	Осуществляет организацию бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности общества, исходя из обязанностей, определяемых «Положением о бухгалтерском учете и отчетности в РФ»
4.Инспектор отдела кадров	Ведение личных дел сотрудников, составление и оформление договоров с физическими и юридическими лицами, а так же работа с исходящей и входящей документацией
5.Зав. производством	Осуществляет руководство производственно-хозяйственной деятельностью колбасного цеха
6.Мастер	Осуществляет контроль за работой рабочих, занятых в технологическом процессе, контролирует движение сырья и вспомогательных материалов на своем участке
7.Технолог	Разрабатывает и внедряет технологические процессы и режимы производства на выпускаемую продукцию

Задача 9

Какие роли руководителя представлены в следующих ситуациях?

1. Губернатор Александр Михайлов направил поздравительные телеграммы в адрес глав Беловского, Щигровского и Черемисиновского районов, хлеборобы которых первыми в области закончили сбор урожая зерновых.
2. Депутату Курской областной Думы Александру Рязанцеву поступает много вопросов от избирателей.
3. Мэр города Курска обсуждал со своими заместителями возможность отказаться от услуг регионального подразделения РАО «ЕЭС России» - ОАО «Курскэнерго».
4. Премьер-министр Михаил Касьянов на встрече с ректорами ведущих вузов страны пообещал увеличить стипендию студентов в два раза.
5. Александр Михайлов в Москве встретился с президентом корпорации «Агропромстрой» Виктором Ведьмановым, обсудил с ним проблемы строительства на селе, в первую очередь – жилья.
6. Глава города Курска подписал распоряжение об организации проведения конкурса на право заключения договора на транспортное обслуживание пассажиров автобусами и микроавтобусами по маршрутам коммерческого транспорта.
7. Решением губернатора Курской области выделены средства на приобретение спортивного инвентаря и оргтехники для муниципальных образовательных учреждений города Курска.
8. Губернатор Курской области подписал распоряжение о запрете ввоза мяса птицы и продуктов переработки мяса птицы из других регионов в связи с угрозой птичьего гриппа.
9. Управляющий филиалом ОАО Внешторгбанка в Курске в интервью «Курской правде» рассказал о деятельности своей организации, упомянув о том, что крупнейшим акционером Внешторгбанка с долей 99,9% является Правительство России.
10. Решением главы города три самостоятельных департамента: по культуре, по делам молодежи и спорту объединили в одно управление.
11. Губернатор Курской области поздравил жителей области с праздником – Днем народного единства.

12. На открытии завода «Гринн-Пластик» присутствовали полномочный представитель Президента России в ЦФО, чрезвычайный и полномочный посол Франции в России и губернатор Курской области.

13. О задачах, стоящих перед холдингом «АФК «Система», об особенностях ведения бизнеса и новых перспективных направлениях деятельности рассказал на «круглом столе», организованном журналом «Вести» президент компании.

14. Первый проректор по научно-образовательной деятельности Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета рассказал о том, что ЛЭТИ заключил с рядом предприятий договоры о стратегическом партнерстве, которое предполагает не только подготовку инженеров по специальным программам, но и совместные научные исследования.

15. Посол Колумбии в Российской Федерации Мигель Сантамария Давил прислал на имя губернатора Курской области письмо, в котором поблагодарил за теплый прием и внимание, оказанные во время недавнего визита в Курскую область, а также отметил, что этот визит открывает возможность для плодотворного сотрудничества между нашими странами.

16. Губернатор Курской области поздравил работников средств массовой информации, полиграфических предприятий, учреждений почты и связи с днем российской печати.

17. Министр экономического развития Герман Греф, выступая на конференции по земельному кадастру, признал, что рынок недвижимости находится в зачаточном состоянии, что тормозит привлечение иностранных инвестиций.

18. Министр сельского хозяйства РФ Алексей Гордеев вручил серебряную медаль «За вклад в развитие АПК России» президенту компаний «Эко-Нива» Штефану Дюрру на конференции «Инвестиции в агропромышленном секторе РФ», проходившей в Берлине.

19. Директор по качеству «Лебедянского завода», расположенного в Липецкой области рассказывает в газетной публикации о том, что начат выпуск новых соков «Овощная смесь», обогащенных витаминами и микроэлементами.

20. По инициативе генерального директора В. Цивилина на Чистопольском часовом заводе «Восток» открыт филиал

Казанского университета им. А.Н. Туполева в целях совершенствования подготовки молодых специалистов.

21. Владимир Михалев директор научно-производственного объединения «Европа-Биофарм» использует земли сельскохозяйственных предприятий банкротов для разведения бахчевых культур, из семян которых НПО производит уникальные лекарственные препараты.

22. Мэр города Курска распорядился перенести стихийный оптовый рынок, расположенный за торговыми площадями курского Центрального рынка в другое, более подходящее место.

23. В адрес губернатора Курской области поступает немало писем, в которых жители городов и сел области просят решить проблему водоснабжения.

24. Начальник областного управления внутренних дел на пресс-конференции рассказал о работе правоохранительных органов Курской области, которая проводится по противодействию наркомании.

25. Глава города подписал распоряжение о проведении смотр-конкурса на лучший учебно-консультативный пункт при жилищно-эксплуатационных участках МУП ЖКХ г. Курчатова.

26. Управляющий Кузнецовским свинокомплексом, датчанин, из 33 специалистов оставил 3, остальных уволил, чтобы производственный процесс пошел лучше.

27. Президент мясокомбината «Черкизовский» Игорь Бабаев в начале 90-х годов навел на заводе порядок, пресек процветавшее там воровство, затем приобрел пять мясокомбинатов и провел их реорганизацию, занялся созданием полного производственного цикла.

28. В июне 2011 года директор Faberlic принял участие в открытии новой предприятия по производству косметики в Москве.

29. В Братиславе состоялась дружеская встреча президента России В.В. Путина с президентом США Джоржем Бушем.

30. Президент РФ В.В. Путин провел совещание с ключевыми членами правительства в Кремле.

31. Замминистра промышленности и энергетики на внеочередном заседании Правительства РФ доложил о результатах развития российского автомобилестроения за предыдущий год.

32. Министр природных ресурсов, выступая перед депутатами, заявил, что отныне лицензии на разработку российских природных

ископаемых будут получать только фирмы с российской пропиской.

33. Генеральный директор организации «Детский мир» читает отчет начальника маркетинговой службы о результатах исследования деятельности основных конкурентов ОАО «Мальвина» и ОАО «Радуга».

34. На совещании генеральный директор доводит до сведения подчиненных, что в случае своевременного выполнения заказа иностранной фирмы, всем работникам, проявившим себя с лучшей стороны, будет выплачена премия.

35. Руководитель компании «Детский мир» на международной конференции провел презентацию своей организации.

36. Главный экономист предложил руководству организации приобрести компьютерную программу, для разработки бизнес-плана.

37. Губернатор Курской области провел расширенное заседание областного штаба, на котором был рассмотрен ход уборки и переработки сахарной свеклы и сева озимых культур.

38. Президент ОАО «Стройтрансгаз» побывал с рабочим визитом в Курской области. Он посетил ряд объектов, где реализуются производственные и социальные проекты компании, подписал с главой области дополнительное соглашение между областью и компанией на 2005 год.

39. Генеральный директор ЗАО «Курская сахарная компания» принял решение кроме сахарной свеклы закупать еще и сахар-сырец, чтобы не останавливать производство.

40. На семинаре-совещании в преддверии компании по уборке сахарной свеклы губернатор области заявил, что если свекла будет уходить из области, то он применит санкции и к председателям и к главам районов.

41. Глава Курской области провел ряд деловых переговоров, в частности с председателем правления ОАО «Газпром».

42. Генеральный директор ОАО «Счетмаш» в Минске участвовал во встрече с замминистра республики по торговле, директором института госстандартов и были намечены планы дальнейшего сотрудничества.

43. Во время «Прямой линии» В.В. Путин ответил на вопросы россиян.

44. В.В. Путин поздравил губернатора и всех жителей Курской области с 70-летием Курской области.
45. Сергей Клемехин, начальник отдела управления по работе с персоналом Сбербанка России в интервью с журналистами рассказал о сотрудничестве с лучшими вузами Москвы по подготовке специалистов.
46. На открытии автомобильных мостов через Волгу, Амур, Обь, Оку присутствовали Президент РФ, Председатель правительства.
47. На заседании правительства министр атомной энергии доложил о состоянии ядерной и радиационной безопасности России.
48. Президент Украины обнародовал в Верховной Раде стратегию социального и экономического развития Украины.
49. Губернатор Ленинградской области выделил средства на обеспечение транспортом Приозерского отдела внутренних дел, строительство нового здания отдела милиции в Сосновом бору.
50. Главным итогом официального визита японского премьер-министра Дз. Коидзуми в Москву стал российско-японский «План действий», подписанный главами двух государств.

3.2.2 Тестовые задания

1. Менеджмент-это:

- а) сложное социально-экономическое и технико-организационное явление, связанное с организационной деятельностью людей по достижению совместных целей;
- б) управление социальными объектами, такими, как отдельные индивиды и группы людей;
- в) вид деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена.

2. Классификация ролей менеджера, предложенная Г. Минцбергом, характеризует:

- а) содержание и объем работы менеджера;
- б) разделение труда руководителей;
- в) руководящие должности в организации.

3. Понятие «организация» в менеджменте определяется как:

- а) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей;
- б) процесс построения структуры предприятия, которая позволяет его работникам эффективно работать вместе;
- в) всё перечисленное выше.

4. Какую закономерность характеризует следующее высказывание: «...те, кто не использует власть, в направлении, которое общество считает ответственным, может потерять эту власть»:

- а) Железный закон ответственности;
- б) Закон результата;
- в) Закон единства системы управления.

5. Как называлась первая управленческая революция:

- а) «индустриальный бизнес»;
- б) производственно-строительная;
- в) религиозно-коммерческая;
- г) светско-административная;
- д) бюрократическая.

6. Какой подход в науке управления позволил объединить достижения разных школ:

- а) процессный;
- б) системный;
- в) ситуационный.

7. основоположниками школы научного управления являются:

- а) А.Файоль, Ч.Бернард;
- б) Э.Мэйо, М.Фоллет, Д.МакГрегор;
- в) Ф.Тейлор, Ф.Гилбрет, Г.Гант;
- г) Р.А.Акофф, К.У.Черчмен.

8. Какая научная школа изучала управление организацией в целом, а не на уровне операций:

- а) школа научного управления;
- б) административная школа;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа поведенческих наук;
- д) школа науки управления,

9. Появление какой школы связано с результатами Хоторнского эксперимента, Элтоном Мэйо:

- а) школа науки управления;
- б) административная школа;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа поведенческих наук
- д) школа научного управления.

10. Сторонники какой школы разработали количественные методы в помощь руководителям, принимающим решения в сложных ситуациях:

- а) школа науки управления;
- б) административная школа;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа поведенческих наук;
- д) школа научного управления.

11. Первая формализованная система организации и регулирования отношений людей появилась в рамках:

- а) 1-й управленческой революции;
- б) 2-й управленческой революции;
- в) 3-й управленческой революции;
- г) 4-й управленческой революции;
- д) 5-й управленческой революции.

12. Какая функция менеджмента включает целеполагание:

- а) планирование
- б) организация
- в) мотивация
- г) контроль

13. ... - передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение:

- а) декомпозиция;
- б) делегирование;
- в) департаментализация.

14. Какой уровень взаимодействия в организации предполагает

деления организационных структур на три группы: традиционные, дивизионные, матричные:

- а) организация ↔ внешняя среда;
- б) индивид ↔ организация;
- в) подразделение ↔ подразделение.

15. Условия эффективного функционирования механистической организации:

- а) использование рутинной технологии;
- б) стабильная внешняя среда;
- в) все перечисленное выше;
- г) нет правильного ответа.

16. Какая организационная структура была впервые обоснована и предложена М.Вебером:

- а) бюрократическая;
- б) функциональная;
- в) дивизионная.

17. - выбор альтернативы, осуществляемый руководителем в силу должностных обязанностей для выполнения определенных задач:

- а) организационное решение;
- б) индивидуальное решение;
- в) операционное решение.

18. Требования к информации при принятии рационального решения:

- а) достаточность по объему;
- б) релевантность;
- в) актуальность;
- г) все ответы правильные;
- д) нет правильного ответа.

19. Стратегическое планирование- это:

- а) процесс, состоящий из ряда этапов, направленных на адаптацию организации к внешней среде;
- б) процесс определения планов на долгосрочную перспективу;

в) совокупность действий и решений руководителей, направленных на создание специфических стратегий для достижения целей организации.

20. Этика – это:

- а) совокупность процедур, правил и принципов внутреннего распорядка организации;
- б) совокупность норм и правил нравственного поведения;
- в) возможная область управляющего воздействия;
- г) все перечисленное выше.

21. Что выявляется при анализе факторов внешней среды:

- а) угрозы и возможности;
- б) сильные и слабые стороны;
- в) изменения во внешней среде.

22. Какой вид контроля позволяет исправить отклонения, пока они не переросли в кризисные:

- а) предварительный;
- б) заключительный;
- в) текущий.

23. Понятие «коммуникация» предполагает:

- а) обмен информацией между двумя и более людьми;
- б) обмен информацией между уровнями управления и подразделениями;
- в) обмен информацией между организацией и внешней средой.

24. Что определяется как «соединение определённым образом участвующих в процессе коммуникации индивидуумов с помощью информационных потоков»:

- а) коммуникационный стиль;
- б) коммуникационная сеть;
- в) коммуникационный процесс.

25. Какая функция предполагает побуждение себя и других к деятельности для достижения целей:

- а) распорядительство;
- б) организация;

- в) мотивация;
- г) координация.

26. Какие теории были направлены на идентификацию потребностей:

- а) содержательные;
- б) процессуальные;
- в) те и другие.

27. Группа определяется как:

- а) совокупность работников;
- б) взаимодействие между двумя и более людьми, при котором одни оказывают влияние на других и, в свою очередь, испытывают обратное влияние;
- в) коллектив, подчиненный одному руководителю.

28. Сплоченность группы – это:

- а) мера тяготения членов группы к работе и друг к другу;
- б) степень приверженности общим целям;
- в) стремление оказать поддержку и помощь;
- г) все перечисленное выше.

29. Конфликт – это:

- а) противодействие, препятствующее проводимым изменениям;
- б) противоречие между установками людей и предъявляемыми им требованиями;
- в) отсутствие согласия между двумя и более сторонами.

30. Стиль руководства – это:

- а) привычная для руководителя манера поведения по отношению к подчиненным;
- б) способ осуществления обмена информацией;
- в) все выше перечисленное;
- г) нет правильного ответа.

3.3 Тематика научных работ и рефератов

1. Культурные особенности работы с посетителями.
2. Культурный и коммуникативный аспекты проведения дипломатических и деловых совещаний.
3. Психологические аспекты делового разговора.
4. Деловая и личностная презентация. Формирование позитивного имиджа.
5. Особенности внеслужебного общения
6. Этикет делового общения дипломатов
7. Деловая этика в жизни человека и бизнесмена.
8. Современные технологии делового общения в деятельности государственных служащих
9. Культура деловой речи в структуре профессиональной компетентности дипломатов.
10. Планирование и проведение презентации.
11. Техники формирования позитивного имиджа.
12. Невербальные средства в деловой разговорной практике.
13. Структура деловой беседы.
14. Подготовка к переговорам.
15. Функции и стили публичного выступления.
16. Алгоритм подготовки публичного выступления.
17. Структура публичной речи.
18. Деловое общение по телефону и скайпу.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Основная литература

1. Власова Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст] : учебное пособие. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 256 с. Кол-во: 15; 20
2. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 415 с. Кол-во: 10

4.2 Дополнительная литература

1. Игнатъева Е. С. Международный бизнес-этикет [Текст] . - М. : Вече, 2009. - 320 с. Кол-во: 30
2. Макаров Б. В. Деловой этикет [Текст] : [учебное пособие]. - Ростов н/Д. : Феникс, 2010 . - 316 с. Кол-во: 6