

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
НОВОШАХТИНСКИЙ ФИЛИАЛ
ГБПОУ РО «Шахтинский региональный колледж топлива и энергетики
им. ак. Степанова П.И.»

РАССМОТРЕНО:
на заседании ЦМК
социально – экономических
и правовых дисциплин
Протокол № __ от
«__» _____ 2017 г.
Председатель ЦМК
Социально - экономических
и правовых дисциплин
_____ В.В.Локтионова

УТВЕРЖДАЮ:
Зам. руководителя по УР
_____ Н.И.Пищулина
«__» _____ 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по проведению практических занятий

по дисциплине ОП.03. Менеджмент
для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
для обучающихся очной формы обучения отделения

Разработал
преподаватель
А.Н. Панова _____

Рецензент
В.В. Локтионова _____

Новошахтинск – 2017

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

Тема: Организация работы предприятия.

Цель: Изучить организацию работы предприятия.

Оснащение: методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

1. Что такое организация?
2. Назовите требования, предъявляемые к организации.
3. Назовите основные ресурсы, используемые организацией.

Методические указания

1. Организация - социальная общность, состоящая из группы людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или системы целей

Требование к организации:

1. наличие по крайней мере 2 людей, которые считают себя частью группы
2. наличие по крайней мере одной цели, которую принимают как общую все члены группы
3. наличие членов группы, которые сознательно работают вместе, чтобы достичь значимую для всех цель

Жизненный цикл организации

1. рождение организации - главная цель заключается в выживании, руководство осуществляется одним лицом; основная задача выход на рынок

2. детство и юность: главная цель - получение прибыли в ближайшей перспективе и ускоренный рост; стиль руководства жесткий; основная задача - укрепление позиций и захват рынка; задача в области организации труда - планирование прибыли, увеличение заработной платы, предоставление различных льгот персоналу

3. зрелость: главная цель - систематический сбалансированный рост, формирование индивидуального имиджа; эффект руководства достигается за счет делегирования полномочий; основная задача — рост по разным направлениям деятельности, завоевание рынка; задача в области организации труда - разделение и кооперация труда, премирование в соответствии с индивидуальными результатами

4. старение организации: главная цель - сохранение достигнутых результатов; эффект руководства достигается за счет координации действий, основная задача обеспечить стабильность, свободный режим организации труда, участия в прибылях

5. возрождение либо исчезновение: главная цель состоит в обеспечении оживления всех функций; рост организации достигается за счет

сплоченности персонала, коллективизма, **главная задача - омолаживание, внедрение** инновационного механизма, внедрение **научной организации труда и коллективное премирование.**

Основные ресурсы, используемые организацией

Любой организации для достижения намеченных целей необходимы ресурсы, подлежащие преобразованию в процессе производительной деятельности. Основные ресурсы, используемые **организацией - это люди, основной и оборотный капитал, технология и информация.** Главная задача **организации в области использования ресурсов - достижение целей при минимуме затрат и максимуме эффективности.**

Организации полностью зависимы от окружающего мира в отношении своих ресурсов, так и в отношении потребителей. Термин «внешняя среда» вбирает в себя экономические условия, **потребителей, профсоюзы, правительственные акты, законодательство, конкурирующие организации, систему ценностей в обществе, технику и технологи.**

Разделение всей работы на составляющие компоненты между участниками трудового процесса — горизонтальное разделение труда. Работа распределяется по профессиональному признаку. **Классическим образцом горизонтального разделения труда на производственном предприятии являются производство, маркетинг и финансы. Они представляют собой основные виды**

деятельности, которые должны быть успешно выполнены, чтобы организация добилась составленных целей.

Структура организации - совокупность связей и взаимоотношений управления и функциональных областей, построенных в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации. Элементы организации получили название департаментов, управлений отделов. Структурные подразделения организации представляют собой группы людей, деятельность которых сознательно направляются и координируются для достижения общей цели.

Задание

1. Что такое организация .
2. Перечислите требования, предъявляемые к организации.
3. Перечислите основные ресурсы, используемые организацией.
4. Начертите схемы внешней и внутренней среды.
5. Начертите схему иерархической структуры управления.

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.
2. Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юли- ков. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Акаде- мия», 2016. — 304 с

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

Тема: Составление миссии организации.

Цель: Научиться составлять миссию организации.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

1. Что такое миссия?
2. Назовите срок выполнения миссии.
3. Назовите положение о миссии.

Методические указания

Миссия - определение перечня текущих и перспективных направлений деятельности предприятия, выделение приоритетов в стратегии, т.е. тех основополагающих принципов и норм ведения деятельности, которые будут определять образ организации в перспективе.

Отличительной особенностью миссии является то, что она должна быть выполнена по истечению определенного периода времени.

Срок выполнения миссии должен быть обозримым и достаточно небольшим. Чаще всего этот срок составляет 5 лет. Делается это для того, чтобы поколение работников, присутствующих при принятии положения о миссии, могло увидеть результаты своего труда.

Положение о миссии предприятия является первой ступенью переосмысления бизнеса.

Положение о миссии - выражение видения своего бизнеса, своей компании. Миссия помогает достичь ясности цели внутри компании, служит фундаментом для принятия всех важных решений, вносит элемент обязательности при достижении целей предприятия, приводит к пониманию и поддержке компании во внешней среде в достижении ее целей. Положение о миссии функционирует как средство коммуникации, для того чтобы помочь предприятию добиться преимущества перед конкурентами. Положение передает намерения предприятия, цели и указания людям, вовлеченным в данный бизнес: владелец предприятия; ключевой менеджмент; сотрудники; поставщики; потребители. Если положение о миссии помогает получить поддержку от всех вышеперечисленных людей, то оно выполняет свою функцию успешно. Имея такую поддержку, положение о миссии помогает добиться преимущества перед конкурентами.

Особое значение миссии для деятельности предприятия заключается в том, что миссия является базисом, точкой опоры для всех плановых решений предприятия, дальнейшего определения ее целей и задач.

Цель - это конкретное состояние отдельных характеристик организации, достижение которых является для нее желательным и на достижение которых направлена ее деятельность.

Различают долгосрочные и краткосрочные цели. Цели предприятия подразделяются на экономические и неэкономические.

Компоненты положения о миссии.

Единых требований к составлению положения о миссии не существует. Каждое предприятие формирует его самостоятельно. Но есть пункты, которые обязательно должны найти свое отражение в положении о миссии.

1. Описание текущего положения дел на предприятии;
2. Описание предлагаемых предприятием продуктов и услуг;
3. Описание потребителей, с которыми в настоящее время работает предприятие.

Задание

1. Что такое миссия?
2. Назовите срок выполнения миссии.
3. Назовите положения о миссии.
4. Дайте характеристику компонентам положения о миссии.
5. Составьте миссию предприятия.

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.

3. Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

Разработал преподаватель

А.Н. Панова

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

Тема: Коммуникативность .

Цель: Изучить коммуникативность.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

1. Что такое коммуникативность?
2. Назовите свойства, какими должен обладать менеджер.
3. Назовите качества, которыми должен обладать менеджер.

Методические указания

Важнейшими составляющими эффективности деятельности менеджера и предпринимателя являются организаторские и коммуникативные качества. Предприниматель и менеджер обладают следующими свойствами личности: Преобладание мотивации «достижения успеха»; Чутье, самостоятельность, ответственность;

Смелость, адекватная самооценка, развитое чувство собственного достоинства; Быстрота реакции, способность анализировать ситуацию и извлекать нужную информацию; Способность к уверенному, взвешенному риску, способность переносить неудачу; Склонность предугадывать события;

Компетенция в области экономики, технологии, юридических прав. Кроме вышеперечисленных организаторских качеств для менеджера важны коммуникативные качества - умение общаться, нравиться и убеждать.

Любое общение, в том числе и деловое - это прежде всего коммуникация, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения.

Эффективная коммуникация — коммуникация, способствующая достижению целей участников общения. Она предполагает выяснение следующих вопросов:

Каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения; Как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной. Коммуникативность — способность к общению.

В менеджменте одним из главных элементов является общение. Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Общение имеет три стороны проявления: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Коммуникативная сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их

смысловое восприятие другими людьми. Интерактивная сторона общения представляет собой взаимодействие людей друг с другом в процессе межличностных отношений. Перцептивная сторона общения проявляется через восприятие и **оценку** людьми социальных объектов. Такими социальными объектами могут быть другие люди, сами общающиеся, группы, другие социальные общности.

Задание

1. Что такое коммуникация?
2. Какими свойствами личности обладает менеджер
3. Назовите качества какими должен обладать менеджер.
4. Перечислите основные функции коммуникативности.
5. Перечислите типы коммуникационных сообщений.

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.
2. Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

Разработал преподаватель

А.Н. Панова

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Тема: Деловое общение.

Цель: Изучить деловое общение.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

Что такое деловое общение?

Назовите группы бесед.

Назовите этапы беседы.

Методические указания

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс установление и развитие контактов между людьми, порождающий потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. Беседа. Правило построения деловой беседы. Деловые индивидуальные беседы делятся на 2 группы:

- беседы свободные и целенаправленные с двусторонним обменом информации, происходящий без специальной подготовки;

беседы специально подготовленные и регламентируемые. Любая деловая индивидуальная беседа состоит из 3 этапов.

1. **Подготовительный** - определение задач беседы и составление его плана, установление времени и выбор места где будет проходить беседа.

Необходимо придерживаться следующих пунктов при подготовки беседы:

- тщательно продумать ход беседы свобода от стереотипов
полная готовность выслушать собеседника и правильно ответить на возможные вопросы

- наличие точного ясного и коррективного плана беседы. Выражение всех мыслей точно и ясно

- Правильный выбор тона беседы

Попытаться представить себя на месте собеседника

2. **Ознакомительный**- в течение этого этапа преодолевается психологический барьер и устанавливается атмосфера доверия.

3. **Основной** - состоит из 3 частей: вводная часть беседы, составная часть беседы, заключительная часть.

Совещание.

Во время совещаний между руководителем и подчиненным происходит обмен информацией, принимаются управленческие решения. Совещания помогают связать то, чем занимается отдельный работник с работой других работников предприятия. Процесс управления при этом сводиться к основным 3 стадиям сбор и переработка информации

координация деятельности всех служб предприятия и всех его сотрудников

- принятие решения

Основные задачи, которые можно решить с помощью деловых совещаний.

1. развитие и укрепление политики предприятия и приведение её в жизнь
2. интеграция мероприятий всех служб и отделов с учетом общих целей фирмы
3. коллективное решение проблем с учетом обучающего эффекта.

Классификация деловых совещаний.

1. По назначению
 - вырабатывающие и принимающие решения
 - разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений
 - подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям
 - оперативные
3. По периодичности проведения:
 - разовые регулярные
 - периодические
3. По количеству участников:
 - узкий состав (до 5 человек)
 - расширенный (до 20)
 - представительные (свыше 20)
4. По степени стабильности состава участников совещания
 - с фиксированным составом
 - с приглашенными по списку, составленного для каждого совещания
5. По принадлежности:
 - общественных организаций
 - административные
 - научные и научно- технические объединенные.

Задание

1. Что такое деловое общение?
2. Перечислите группы бесед.
3. Перечислите этапы беседы.
4. Какова техника ведения телефонных переговоров?
5. Каковы правила общения по телефону?

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.
2. Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

Тема: Деловая беседа.

Цель: Изучить организацию деловой беседы.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

- 1 Что такое деловая беседа?
- 2 Какие этапы включает деловая беседа?
- 3 Охарактеризуйте этапы деловой беседы.

Методические указания

Менеджер должен уметь вести деловые беседы. От этого во многом зависит успех или неуспех дела. Деловые индивидуальные беседы иначе называют профессиональными контактами или личными деловыми контактами. Существуют специально разработанные методики и техники проведения разнообразных деловых бесед. Отдельно можно выделить деловые беседы с клиентами или посетителями. От умелого ведения таких бесед часто зависит коммерческий успех предприятия. Деловая индивидуальная беседа всегда должна иметь конкретные цели, которых собеседники стремятся достичь с минимальными усилиями и затратами времени.

Любая деловая беседа состоит из трех этапов. Первый этап - **подготовительный**. В него входит определение задач беседы и составление ее плана; установление времени и выбор места, где будет проходить беседа. На этом подготовительном этапе следует самого себя проверить по следующим пунктам:

- тщательная продуманность хода беседы;
- готовность воспринимать людей такими, какие они есть;
- полная готовность выслушать собеседника и правильно ответить на возможные вопросы;
- наличие точного, ясного и корректного плана беседы; логичность естественных и убедительных формулировок;
- выражение всех мыслей точно и ясно;
- правильный выбор тона проведения беседы.

Второй этап - **ознакомительный**. В течение этого этапа преодолевается психологический барьер и устанавливается атмосфера доверия.

Третий этап - **основной** состоит из 3 частей

Вводная часть беседы

Основная часть беседы

Заключительная часть беседы.

Такой тон быстро создает атмосферу взаимного доверия. Неизменным условием является пунктуальность. Она укрепляет атмосферу. **Подготовка к беседе.** Если на беседу вы пришли впервые, то необходимо, войдя, назваться из-за стола и пригласить собеседника сесть напротив. Хорошо выйти ему навстречу: этот жест дает понять собеседнику, что вы уважаете его и готовы к разговору на равных.

Задание

1. Что такое деловая беседа?
1. Какие этапы включает деловая беседа?
3. Охарактеризуйте этапы деловой беседы.

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.
2. Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч-реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

Разработал преподаватель

А.Н. Панова

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6

Тема: Принятие решений.

Цель: Изучить принятие решений.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

- a. Что такое риск?
- b. Назовите виды рисков.
- c. На какие категории делятся риски.

Методические указания

Принятие решений связано с риском.

Под риском понимается возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы и видов деятельности человеческого общества. Риск - это историческая и экономическая категории.

Как историческая категория, риск представляет собой осознанную человеком возможную опасность. Она свидетельствует о том, что риск исторически связан со всем ходом общественного развития.

Развитие общества согласно культурно-исторической периодизации, разработанной Л.Морганом и Ф.Энгельсом, прошло три эпохи: дикость, варварство, цивилизацию, каждая из которых, в свою очередь, состоит из трех ступеней: низшая, средняя, высшая.

Риск как историческая категория возник на низшей ступени цивилизации с появлением у человека чувства страха перед смертью.

По мере развития цивилизации появляются товарно-денежные отношения, и риск становится экономической категорией.

Как экономическая категория риск представляет собой событие, которое может произойти или не произойти. В случае совершения такого события возможны три экономических результата: отрицательный (проигрыш, ущерб, убыток), нулевой, положительный (выигрыш, выгода, прибыль).

Риском можно управлять, то есть использовать различные меры, позволяющие в определенной степени прогнозировать наступление рискованного события и принимать меры к снижению степени риска.

Под классификацией риска следует понимать распределение риска на конкретные группы по определенным признакам для достижения поставленных целей.

Чистые риски означают возможность получения отрицательного или нулевого результата. К этим рискам относятся следующие риски: природно-

естественные, экологические, политические, транспортные и часть коммерческих рисков (имущественные, производственные, торговые).

Спекулятивные риски выражаются в возможности получения как положительного, так и отрицательного результата. К этим рискам относятся финансовые риски, являющиеся частью коммерческих рисков.

В зависимости от основной причины возникновения рисков (базисный или природный риск) они делятся на следующие категории: природно-естественные риски, экологические, политические, транспортные, коммерческие риски.

К природно-естественным рискам относятся риски, связанные с проявлением стихийных сил природы: землетрясение, наводнение, буря, пожар, эпидемия и т.п.

Экологические риски - это риски, связанные с загрязнением окружающей среды.

Политические риски связаны с политической ситуацией в стране и деятельностью государства. Политические риски возникают при нарушении условий производственно-торгового процесса по причинам, непосредственно не зависящим от хозяйствующего субъекта.

Транспортные риски - это риски, связанные с перевозками грузов транспортом: автомобильным, морским, речным, железнодорожным, самолетами и т.д.

Торговые риски представляют собой риски, связанные с убытком по причине задержки платежей, отказа от платежа в период транспортировки товара, не поставки товара и т.п.

Риски ликвидности - это риски, связанные с возможностью потерь при реализации ценных бумаг.

Биржевые риски представляют собой опасность потерь от биржевых сделок. К этим относятся риск неплатежа по коммерческим сделкам, риск неплатежа комиссионного вознаграждения брокерской фирмы.

Риск банкротства представляет собой опасность в результате неправильного вложения капитала, полной потери предпринимателем собственного капитала и неспособности его рассчитаться, но взятым на себя обязательствам.

1 Что такое риск?

2 На какие категории делятся риски ?

3 Охарактеризуйте один из видов риска.

4 Какие меры можно принять, чтобы избежать риска.

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.

2 Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7

Тема: Контроль и его виды.

Цель: Изучить контроль и его виды.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

1. Что такое контроль?
2. Назовите виды контроля.
3. Назовите технологии контроля.

Методические указания

Контроль - процесс обеспечения достижения организацией своих целей. Он представляет собой систему наблюдения и проверки соответствия процесса функционирования управляемой подсистемы принятым решением, а также выработки определенных действий. Выделяют следующие виды контроля:

- предварительный контроль - осуществляется до фактического начала работ, человеческие линии поведения (анализ профессиональных знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей, отбор квалифицированных людей), финансовым (составление бюджета) и материальным ресурсам (выработка стандартов минимально допустимых уровней качества, проведение проверок)

- текущий контроль. Осуществляется непосредственно в ходе проведения работ. Базируется на изменении фактических результатов.

- Заключительный контроль, (контроль дает информацию необходимую для планирования, если аналогичные работы предполагается проводить в будущем)

Технология контроля:

- выбор концепции контроля (система, процесс, частная проверка)
- определение целей контроля (целесообразность, правильность, регулярность и эффективность контроля)...
- установление норм контроля (этические, производственные, правовые)
- выбор методов контроля (диагностический, терапевтический, предварительный, текущий, заключительный).
- определение объема и области контроля (сплошной, эпизодический, финансовый, качества продукции)

Задание

1. Что такое контроль?
2. Перечислите виды контроля.

3. Перечислите технологию контроля.
4. Что относится к итоговой документации по контролю?
5. Каким образом проконтролировать работу бухгалтерии?

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.
- 2 Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

Разработал преподаватель

А.Н. Панова

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8

Тема: Управление конфликтами и стрессами.

Цель: Изучить управление конфликтами и стрессами.

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

1. Что такое конфликт?
2. Назовите источники и причины конфликтов.
3. Назовите последствия конфликтов.

Методические указания

Конфликт - это столкновение взглядов, интересов, отсутствие согласия между участниками обмена мнениями. В конфликте каждая сторона делает все чтобы её точка зрения была принята. Признаком назревающего конфликта может стать увеличение потерь рабочего времени, снижение производительность труда и качества продукции, что, в конечном счете, приводит к убыткам. Свидетельством зреющего конфликта является также ослабление трудовой дисциплины.

Объект конфликта - власть, ресурсы, слава и т.д.

Инцидент - действия со стороны субъектов (столкновение, недоразумение, пришествие), конфликт происходит когда инцидент будучи поводом провоцирует конфликтную ситуацию. Конфликт имеет положительную сторону т.к. позволяет оптимизировать процесс принятия решений, сотрудники получают возможность открыто выразить свои чувства, эмоции, удовлетворяя тем самым личные потребности. **2.**

Источники и причины конфликтов.

Источники конфликтов - люди (аномальные люди, трудные люди).

Ленивые, злые, беспомощные, эмоциональные, аморальные, консерваторы, ожесточенные, уклоняющиеся, бесчувственные, пессимисты, самоуверенные.

Важным моментом в преодолении конфликтных ситуаций является учет психологической совместимости работников

Причины конфликтов:

1. Ограниченность ресурсов - материальные, трудовые и финансовые ресурсы всегда ограничены. Задачей руководителя состоит в оптимальном распределении имеющихся ресурсов,
2. взаимозависимость задач — работа одного сотрудника или коллектива всегда зависит от работы другого подразделения.
3. Различия в целях -
4. различие в представлениях о ценностях

5. различия в манере поведения и жизненном опыте.
6. неудовлетворительные коммуникации.

Виды конфликтов.

1. ++ разногласие между менеджером и его заместителем по поводу вида поощрения сотрудника за выполненную им работу (деньги или ценный подарок)
2. - - пример выбор одного из 2 поставщиков сырья предприятия.
3. + - увольнение сотрудника после неоднократных предупреждений за нарушение трудовой дисциплины.

Управление конфликтами

1. Самооборона - стремление защитить свое я. Этот вариант не учитывает интересы других людей может привести к изоляции и отчуждению. Различают 4 типа самообороны:

1. ослабление - обвиняемый просто старается успокоить другую сторону снять гнев, огорчение раздражение, что нет причин для ссоры.
2. уклонение - уход от конфликта, за которым может стоять осторожность или даже трусость.
3. капитуляция - подчинение силе и авторитету оппонента.
4. доминирование (принуждение) главные движущие силы - стремление к власти и самоутверждению.

2. Сотрудничество наиболее желательный выход из конфликта — это открытое, откровенное обсуждение волнующих проблем.

А) компромисс - объединение конфликтующих сторон путем «принятия» решений (до определенной степени) точки зрения оппонента.

Б) взаимодействие - оптимальный вариант решения конфликтной ситуации.

Последствия конфликтов -

1. Позитивные -

- повышение заинтересованности в решении проблем предприятия
- стремление к сотрудничеству
- повышение качества принятия решений
- создание дополнительных возможностей для обсуждения актуальных проблем до начала работы

2. Негативные

- снижение производительности труда
- неудовлетворенность работой, текучесть кадров увеличение враждебности между конфликтующими сторонами прекращение взаимодействий между конфликтующими сторонами придание большого значения победе в конфликте нежели решению реальной проблемы.

Задание

1. Что такое конфликт?
2. Перечислите источники и причины конфликтов.
3. Перечислите последствия конфликтов.

4. Как можно предотвратить конфликт?
5. Как может конфликт повлиять на работу?

Список литературы

1. Менеджмент : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л.И.Юликов. — 15-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с.
- 2 Менеджмент : практикум : учеб. пособие для студ. уч- реждений сред. проф. образования / Е.Л. Драчева, Л. И.Юликов. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 304 с

Разработал преподаватель

А.Н. Панова

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9

Тема: Руководство, власть и партнерство.

Цель: Изучить руководство, власть и партнерства

Оснащение: Методические указания.

Ход работы

В начале урока преподаватель проводит фронтальный опрос:

1. Что такое стиль руководства?
2. Назовите систему методов управления социальной организацией.
3. Назовите стили управления.

Методические указания

Система методов управления состоит из 3 методов управления:

- 1) командный;
- 2) экономический;
- 3) Асоциально-психологический.

1) Метод командный. Используемые механизмы:

Административные: приказ, распоряжение, указание. Нормативные: закон, положение, инструкция, план, спущенный сверху и обязательный для выполнения. Экономические: процент выплачиваемой прибыли, цена продукта (назначенная), зарплата (назначенная), материальные санкции, установленные сверху. Социально-психологические: выговор, объявленный в приказе, награждение грамотой по распоряжению руководства, благодарность в приказе, план социального развития коллектива и мероприятий по его реализации.

2) Метод экономический. Механизмы: договорной процент отчисляемой прибыли, договорная цена продукта, договорная зарплата, материальные санкции, предусмотренные договором.

3) Социально-психологический метод. Механизмы также договорные: убеждение, критика, информирование, выступление руководителя перед людьми.

Стиль управления и его влияние на эффективность организации

Когда руководитель решат вопрос о выборе системы методов управления, то это называется стилем руководства - форма, манеры, правила, приемы. Стиль управления - выбор системы методов. То, как руководитель сочетает методы в систему, определяет стиль его управления. Методы и стиль связаны между собой, как содержание и форма. Содержание (метод) отчасти влияет на форму (стиль), а форма изменяет результаты метода. Плохим стилем руководства можно загубить самый замечательный метод.

Стиль руководства - ключевой фактор управления. Во внутрифирменном управлении эффективность на 80 процентов зависит от стиля руководства.

Типовые индивидуальные стили руководства представляют собой модели, где собраны определенные черты стиля. Различают 3 типовых индивидуальных стили руководства: авторитарный, демократический, пассивный. Эти стили являются теоретическими конструкциями, нет руководителя, который в полной мере воплощает тот или иной тип. Классификация стилей руководства и их анализ позволили разработать рекомендации, с помощью которых руководитель может выбирать свой индивидуальный стиль и управлять им.

Типовые стили руководства

представляют собой модели, где собраны определенные черты стиля. Различают 3 типовых индивидуальных стили руководства: авторитарный, демократический, пассивный. Эти стили являются теоретическими конструкциями, нет руководителя, который в полной мере соответствует тому или иному стилю. Характерные черты стилей следующие. 1 **Авторитарный:** преимущественное использование командных методов управления, ориентация на задачу или на себя, централизация полномочий, подавление инициативы, жесткий контроль, высокое мнение о себе, навязывание своей воли, минимальное информирование, малая гласность, предпочтение наказаниям, устранение неудобных, нетерпимость к критике, грубость, нетактичность, невыдержанность.

Демократический стиль управления характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителем и заместителями, руководителем и подчиненными. Руководитель демократического стиля всегда выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам, принимает коллегиальные решения. Регулярно и своевременно проводится информирование членов коллектива по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов, поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо; по необходимости применяются приказы. Руководитель стимулирует благоприятный психологический климат в коллективе, отстаивает интересы подчиненных.

3.Пассивный - характерные черты - бессистемность в методах, ориентировка на себя, не использование полномочий, самотек в организации дел, бесконтрольность подчиненных,

Задание

1. Что такое стили руководства?
2. Перечислите систему методов управления социальной организации.
3. Перечислите стили управления.

Список литературы

1. Драчева Е.Л. Менеджмент. Учебник. СПО, 11-е изд., М.: Академия, 2010

2. Казначеевская Г.Б. Менеджмент. Учебник. СПО. Изд. 8-е. Ростов-на-Дону, Феникс, 2008

Разработал преподаватель

А.Н. Панова

