**Открытое акционерное общество «Газпром»**

Негосударственное образовательное учреждение

среднего профессионального образования

**Новоуренгойский техникум газовой промышленности**

«МЕНЕДЖМЕНТ»

Методические указания и контрольные задания

для студентов-заочников образовательного

учреждения среднего профессионального образования

для специальности 0601 Экономика и бухгалтерский учет

/базовый уровень/

Новый Уренгой, 2005

|  |
| --- |
| Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой по учебной дисциплине «Менеджмент» по специальности 0601 Экономика и бухгалтерский учет  Заместитель директора по учебной работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Кугаевский  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_ г. |

Разработал: О.Ф. Подопригора – преподаватель техникума

Редактор: Т.А. Меретукова – председатель ПЦК экономических дисциплин

**Оглавление**

1. **Введение 4**
2. **Тематический план 5**
3. **Содержание и методические указания**

**по изучению программы 6**

Введение

Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента 6

Тема 2. Структура организации 6

Внешняя и внутренняя среда организации

Тема 3. Цикл менеджмента 7

Тема 4. Планирование в системе менеджмента 7

Тема 5. Мотивация и потребности 8

Тема 6. Система методов управления. Самоменеджмент 8

Тема 7. Коммуникативность и управленческое общение 8

Тема 8. Деловое общение 9

Тема 9. Процесс принятия решений 9

Тема 10. Контроль и его виды 10

Тема 11. Управление конфликтами и стрессами 10

Тема 12. Руководство: власть и партнерство 12

1. **Перечень практических работ 12**
2. **Перечень литературы 13**
3. **Методические указания по выполнению 14**

**контрольной работы**

1. **Варианты заданий контрольной работы 15**

**1. Введение**

Современный период экономического развития характеризуется постоянным совершенствованием управления в социальных системах на основе всестороннего использования достижений науки, техники и передового опыта.

Изучение дисциплины «Менеджмент» актуально и необходимо. Современный менеджмент должен способствовать развитию рынка товарно-денежных отношений, стабилизации рыночных цен, интенсификации производства.

Рыночные отношения меняют взгляды на природу, роль, сущность и значение туда руководителя. На первое место выдвигается самостоятельность, инициатива, предприимчивость, творческое мышление, готовность к разумному риску.

В результате изучения дисциплины **студент должен**:

*иметь представление:*

* о характерных чертах современного менеджмента;

*знать:*

* цикл менеджмента;
* процесс принятия и реализации управленческих решений;
* формы делового и управленческого общения в коллективе;

*уметь:*

* + применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения.

Учебным планом изучение данной дисциплины предусмотрено путем проведения обзорных и практических занятий в период лабораторно-экзаменационных сессий и межсессионных консультаций. Большая часть теоретического и практического материала предусматривается к самостоятельному изучению студентами

По завершению изучения дисциплины предусмотрен промежуточный контроль знаний в форме зачета.

**2. Тематический план**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Кол-во аудиторных часов при очной форме обучения** | |
|  | |
| **1** | **3** | **5** |
| Введение | 2 | - |
| Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента | 2 | - |
| Тема 2. Структура организации. Внешняя и внутренняя среда организации | 6 | 2 |
| Тема 3. Цикл менеджмента | 4 | - |
| Тема 4. Планирование в системе менеджмента | 6 | 2 |
| Тема 5. Мотивация и потребности | 6 | 2 |
| Тема 6. Система методов управления. Самоменеджмент | 2 | - |
| Тема 7. Коммуникативность и управленческое общение | 4 | 2 |
| Тема 8. Деловое общение | 8 | 4 |
| Тема 9. Процесс принятия решений | 6 | 2 |
| Тема 10. Контроль и его виды | 6 | 2 |
| Тема 11. Управление конфликтами и стрессами | 6 | 2 |
| Тема 12. Руководство: власть и партнерство | 6 | 2 |
| ***Всего по дисциплине*** | ***64*** | ***20*** |

**3. Содержание и методические указания по изучению программы**

**Введение.**

Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. Практические предпосылки возникновения менеджмента, его роль в развитии современного производства. Менеджмент как наука и искусство.

**Тема 1. Сущность и характерные черты современного менеджмента [Л.1,2,3,4,5]**

Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный. Их сущность и основные отличия. Национальные особенности менеджмента. Проблемы менеджмента в условиях переходной экономики России.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что вам известно из истории возникновения и развития управленческих идей?
2. Кто является родоначальником менеджмента? Каковы его основные идеи?
3. В чем заключаются концепции А. Файоля?
4. Что общего в теории системного и ситуационного подходов?
5. Каковы главные черты современной системы взглядов на управление?
6. В чем особенности менеджмента как науки?

**Тема 2. Структура организации.**

**Внешняя и внутренняя среда организации [Л.1,2,3,4,5]**

Организация как объект менеджмента.

Органы управления НГДП. Основные принципы построения организационных структур. Типы структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная и др. Внутренняя среда предприятий газовой отрасли. Внешняя среда организации: факторы внешней среды прямого действия: поставщики, потребители, конкуренты, профсоюзы, государственные органы; факторы внешней среды организации косвенного воздействия: состояние экономики, политические и социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие основные переменные в организации следует учитывать руководству?
2. Какие, по вашему мнению, факторы будут благоприятствовать привлечению иностранных фирм на российский рынок?
3. Какие типы организационных структур управления вы знаете?
4. Дайте определение организации и перечислите ее основные характеристики.
5. Функциональные и дивизиональные структуры. Дайте им характеристику.
6. Дайте характеристику матричной структуры.

При изучении данной темы следует обратить внимание на эффективность той или иной структуры управления для конкретной организации.

# Тема 3. Цикл менеджмента [Л.4,5]

Цикл менеджмента (планирование, организация, мотивация и контроль) – основа управленческой деятельности. Основные составляющие цикла менеджмента. Характеристика функций цикла. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляют собой управленческие функции?
2. В чем отличие управленческого труда от других его видов?

При изучении данной темы студентам предлагается выполнить анализ функций управления на примере конкретной организации.

# Тема 4. Планирование в системе менеджмента [Л.3,4,5; 5Д.]

Роль планирования на предприятиях газовой отрасли. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования.

Стратегическое (перспективное) планирование. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернатив и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии.

Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы текущего планирования. Реализация текущих планов. Изучение стратегического, индикативного, директивного планирования на примере ОАО «Газпром».

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова сущность стратегического планирования?
2. Назовите основные этапы процесса стратегического планирования и дайте их характеристику.
3. Что такое тактика, стратегия организации?
4. Назовите основные планы, которые должны разрабатываться в организации и их содержание.

При изучении данной темы следует обратить внимание на процесс стратегического планирования. Рекомендуется провести SWOT-анализ для конкретной организации.

# Тема 5. Мотивация и потребности [Л.1,2,3,4,5; 5Д.]

Мотивация и критерии мотивации труда работников предприятий в условиях Крайнего Севера. Индивидуальная и групповая мотивация. Ступени мотивации. Правила работы с группой. Первичные и вторичные потребности. Потребности и мотивационное поведение. Мотивация и иерархия потребностей. Процессуальные теории мотивации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое мотивация?
2. Почему умение работать с людьми – важнейший фактор делового успеха?
3. Какую роль в мотивации играет вознаграждение?
4. Каковы основные идеи теории ожиданий Врума, теории справедливости?

# Тема 6. Система методов управления. Самоменеджмент [Л.4,5;]

Основные методы управления: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические; их достоинства и недостатки; характер воздействия.

Система методов: моделирование, экспериментирование, экономико-математические и социальные измерения и др.

Самоменеджмент. Планирование и организация работы менеджера. Улучшение условий и режима работы. Анализ участия коллектива в управлении.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое принципы и методы управления?
2. Дайте характеристику методам управления.

Данная тема требует от студентов особого внимания к вопросу организации своего рабочего дня, рабочей недели, рабочего места.

# Тема 7. Коммуникативность и управленческое общение [Л.1,2,3;]

Понятие общения и коммуникации. Информация и ее виды: функциональная, координационная, оценочная. Трансакты, три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый. Эффективная коммуникация. Функции и назначение управленческого общения. Условия эффективного общения. Два закона управленческого общения. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных (аттракция).

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем состоит сущность коммуникаций в менеджменте?
2. Какова структура процесса коммуникаций?
3. В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия?

При изучении данной темы студентам предлагается описать процесс обмена информацией в конкретной организации, и требуется знание психологических приемов достижения расположенности подчиненных.

# Тема 8. Деловое общение [Л.3 5.]

Правила ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий. Абстрактные типы собеседников. Факторы повышения эффективности делового общения. Техника телефонных переговоров. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Сформулируйте некоторые этические нормы и принципы делового общения.
2. Какими способами организация может повысить этичность поведения своих работников?
3. Как вы понимаете роль общения в жизни менеджера?

Эта тема требует особого внимания студентов к факторам повышения эффективности делового общения.

# Тема 9. Процесс принятия решений [Л.1,2,3,4,5]

Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Методы принятия решений. Матрица принятия решений. Уровни принятия решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Сущность делегирования. Правила и принципы делегирования.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему делегирование полномочий имеет фундаментальное значение для управления?
2. Каковы наиболее распространенные препятствия для эффективного делегирования?
3. Какова роль управленческого решения в управлении организацией?
4. Какие виды управленческих решений выделяют?
5. Перечислите требования, предъявляемые к управленческому решению.
6. Как используют современные технологии при разработке управленческих решений?

При изучении данной темы студентам рекомендуется разработать этапы рационального разрешения конкретной проблемы.

# Тема 10. Контроль и его виды [Л.2,3,4]

Контроль, понятие и сущность; этапы контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с реальными результатами, коррекция. Правила контроля и виды: предварительный, текущий, заключительный. Итоговая документация по контролю.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова роль контроля в управлении?
2. В чем состоит взаимосвязь между планированием и контролем?
3. На какие этапы распадается процесс контроля?
4. Почему важно установить масштаб допустимых отклонений?
5. Какие особенности поведения людей следует менеджеру при разработке системы контроля?

При изучении данной темы студентам рекомендуется построить «управленческую пятерню».

# Тема 11. Управление конфликтами и стрессами [Л.2,3,4; 5Д.]

Конфликт как органическая составляющая жизни общества и организации.

Сущность и классификация конфликтов.

Конфликты в коллективе и пути их преодоления. Причины и виды конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов.

Природа и причина стрессов. Взаимосвязь конфликта и стресса. Позитивные и негативные стрессы. Методы снятия стресса.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы функциональные и дисфункциональные последствия конфликта?
2. Опишите методы разрешения конфликтов.
3. Каковы способы устранения сопротивления переменам?

При изучении данной темы следует обратить внимание на понятие стрессоустойчивости, как одно из важных качеств современного руководителя.

# Тема 12. Руководство: власть и партнерство [Л.2,3,4,5; 5Д.]

Власть и влияние. Виды власти: власть, основанная на принуждении; власть, основанная на вознаграждении; законная власть (влияние через традиции); власть примера (влияние с помощью харизмы); экспертная власть. Методы влияния, их содержание. Лидерство и власть.

Стили руководства на предприятиях отрасли. Двухмерная трактовка стилей. Управленческая решетка.

Имидж менеджера. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Как соотносятся между собой власть, влияние, лидерство?
2. Дайте определение власти.
3. Что такое харизма?
4. Каковы основные подходы к изучению проблемы лидерства?
5. Является ли страх эффективным средством влияния?
6. Всегда ли демократический, ориентированный на человека стиль руководства оказывается эффективным?
7. Почему наряду с высокой квалификацией менеджер должен обладать особыми личными качествами?

**4. Перечень практических работ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № темы | № практической работы | Наименование практической работы |
| Тема 2 |  | Построение организационной структуры управления НГДП. |
| Тема 4 |  | Разработка миссии организации. |
| Тема 5 |  | Определение мотивов и ценностей труда ИТР и рабочих газовой отрасли. Анализ результатов. |
| Тема 7 |  | Использование приемов аттракции в заданных ситуациях при работе с подчиненными. Составление схемы «Барьеры общения и тактика их преодоления». |
| Тема 8 | 5,6 | Составление плана проведения совещаний переговоров, бесед. Определение национальных особенностей партнеров по переговорам.  Деловая игра «Достижение успеха при публичном выступлении». |
| Тема 9 | 7 | Деловая игра «Принятие управленских решений в конкретных ситуациях на предприятиях газовой отрасли». |
| Тема 10 | 8 | Составление плана-схемы проведения контроля. |
| Тема 11 | 9 | Разрешение конфликтных ситуаций на производстве. |
| Тема 12 | 10 | Определение стиля управления по «Решетке менеджмента» в заданной ситуации. |

**5. литература**

**Основная:**

1. Мескон М.Х. Альберт М и др. Основы менеджмента, М. Дело, 1994.
2. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент. –М.: Мастерство, 2002.
3. Казначеевская Т.Б. Менеджмент, -Ростов-на-Дону, «Феникс», 2000.
4. Вершигора Е.Е. Менеджмент. – М.: Инфра-М, 2003.
5. Виханский А.С. Менеджмент. –М.: Экономист, 2004.

**Дополнительная:**

1. Веснин В.Р. «Основы менеджмента», М. Триада, 1996.
2. Уткин Э.А. , Кочеткова А.И. Практикум по курсу менеджмента. М. Зеркало, 1998.
3. Уткин Э.А., Драчева Е.Л. Сборник ситуационных задач, деловых и психологических игр, тестов по курсу «Менеджмент». –М.: Финансы и статистика», 2001.
4. Кочетков Э.М. Концепции менеджмента. –М.: «Дена», 1998.
5. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент. –М.: ЗАО «Бизнес-школа», 2000.

**6. Методические указания по выполнению**

**заданий контрольных работ**

Контрольная работа является составной частью самостоятельной работы студента заочной формы обучения по освоению программы дисциплины и пре­дусматривает письменное изложение ответов на вопросы задания.

Контрольная работа включает два теоретических вопроса и одно практическое задание.

При выполнении контрольной работы рекомендуется:

* внимательно прочитать вопрос задания;
* подобрать необходимую литературу и другие источники информации по предлагаемому вопросу;
* выбрать из подобранных литературных источников материал, касающийся непосредственно вопроса, систематизировать, продумать последова­тельность изложения подобранной информации.

При ответе на вопросы задания необходимо обращать внимание на чет­кость и конкретность изложения, на отсутствие в ответе информации, не отно­сящейся к теме.

Изложение материала не должно быть формой механического перепи­сывания текста литературных источников, а носить исследовательский характер.

Контрольная работа выполняется в обычной тетради с двух сторон листа рукописным, разборчивым текстом. С края листа должно быть оставлено поле, допускается выполнение контрольной работы с помощью применения персонального компьютера, шрифт 14.

Последовательность выполнения предусматривает запись вопроса зада­ния, а затем изложение материала.

В конце контрольной работы указывается перечень литературы, которая была использована при выполнении контрольной работы, оформленный в соот­ветствии с требованиями методических рекомендаций.

Вариант контрольной работы выбирается по последней цифре личного шифра студента.

**7. Варианты заданий контрольной работы**

**Вариант 1.**

1. Организационная культура предприятия.
2. Модели и методы принятия управленческого решения.
3. Сформулируйте миссию какой-либо известной вам организации и дайте обоснование своего подхода.

**Вариант 2.**

1. Власть и ее влияние в системе управления.
2. Контроль как функций управления. Виды контроля.
3. Опишите организационную структуру своего предприятия (Новоуренгойского техникума газовой промышленности). Свое описание сопроводите схемами.

**Вариант 3.**

1. Личность и коллектив в производственном менеджменте (принцип управления персоналом, оценка деловых качеств менеджера).
2. Информация и технические средства управления.
3. Подумайте о том, какую работу вы хотели бы получить после окончания техникума. Опишите, используя «пирамиду потребностей». Почему эта работа привлекает вас?

**Вариант 4.**

1. Организационные структуры менеджмента.
2. Управление конфликтами и стрессами.
3. Составьте развернутый план публичного выступления по теме «Успех фирмы и его составляющие».

**Вариант 5.**

1. Контроль и его виды. Технология и правила контроля.
2. Среда организации.
3. Приведите пример ситуации, в которой контроль противоречиво воздействует на поведение людей. Как этого можно избежать?

**Вариант 6.**

1. Система методов управления.
2. Менеджеры в системе управления.
3. Дайте характеристику факторов внешней среды для НГДП и молокозавода.

**Вариант 7.**

1. Функции управления.
2. Управленческое решение.
3. Если один из ваших сотрудников превышает свои полномочия, что вы, эффективный менеджер, сделаете для исправления ситуации? Предложите два вида власти, которые использовал менеджер для реализации решения названной проблемы.

**Вариант 8.**

1. Делегирование полномочий.
2. Социальная ответственность и этика управления.
3. Назовите какие способы мотивации лучше всего подходят для стимулирования:
   1. быстрого выполнения задания;
   2. риска;
   3. изобретения;
   4. самостоятельности в работе;
   5. точности и аккуратности;
   6. новых идей.

**Вариант 9.**

1. Современные теории мотивации труда.
2. Коммуникации в управлении.
3. Опишите этапы рационального разрешения какой-либо проблемы. Приведите пример логики принятия некоторого управленческого решения.

**Вариант 10.**

1. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента.
2. Управление как главный фактор делового успеха.
3. Основные ресурсы организации, необходимы для достижения ее целей.

Ответ запишите в таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Организация** | **Материалы** | **Технология** | **Информация** | **Люди** |
| 1. Коммерческий банк |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |