**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**ФГОУВПО «РГУТиС»**

Факультет «Экономический»

Кафедра «Менеджмент»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_д.э.н., профессор Новикова Н.Г.

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**ПО ПРОВЕДЕНИЮ самостоятельной работЫ студентов**

для студентов всех форм обучения

**Дисциплина ОПД.Ф.06 «Менеджмент»**

**Специальность 080111.15 «Маркетинг»**

**Москва 2010 г.**

Методические указания по проведению самостоятельной работы студентов составлены на основании рабочей программы дисциплины ОПД.Ф.06 «Менеджмент».

Методические указания по проведению самостоятельной работы студентов рассмотрены и утверждены на заседании кафедры «Менеджмент».

Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010г.

Зав. кафедрой «Менеджмент»

д.э.н., профессор Платонова Н.А.

Методические указания по проведению самостоятельной работы студентов рекомендованы Научно-методической секцией экономического факультета

Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010г.

Методические указания по проведению самостоятельной работы студентов одобрены Научно-методическим советом ФГОУВПО «РГУТиС»

Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010г.

Председатель Научно-методической

секции, д.э.н., профессор Морозов В.Ю.

Методические указания по проведению самостоятельной работы студентов одобрены Научно-методическим советом ФГОУВПО «РГУТиС»

Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010г.

Ученый секретарь Научно-методического

совета, к.и.н., доцент Юрчикова Е.В.

**Методические указания по самостоятельной работе студентов** **разработаны:**

к.э.н., доцент кафедры

«Менеджмент» Вапнярская О.И.

**1.** **Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Дисциплина «Менеджмент» является дисциплиной федерального компонента блока общих профессиональных дисциплин специальности 080111.15 «Маркетинг».

*Цель курса* – ознакомить студентов с базовыми концепциями обеспечения эффективного управления организацией сферы услуг, организации систем управления, совершенствования управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития страны.

В условиях становления отечественной экономики и развития сферы услуг возрастает потребность в квалифицированных специалистах по управлению. Предприятиям и организациям реального сектора экономики необходимы кадры, способные организовывать и эффективно управлять деятельностью, оперативно реагировать на изменение рыночной конъюнктуры, понимающие необходимость формирования системы управления с социальной направленностью, знающие основы построения бизнес-процессов. Наука управления развивается динамично, однако, чтобы овладевать новыми навыками, понимать тенденции развития управленческой мысли специалист должен знать базовые концепции менеджмента, его основополагающие модели. В связи с этим, для решения вышеупомянутых задач построения эффективного управления предприятием или организацией социальной сферы и дальнейшего развития навыков управления необходимо обладать базовыми знаниями основ менеджмента.

Курс «Менеджмент» ставит следующие *задачи*:

* ознакомить студентов с методологией и основными категориями менеджмента – принципами, функциями, методами;
* раскрыть природу управления в реальном секторе экономики; условия и факторы развития концепций управления; разнообразие моделей менеджмента в сфере услуг;
* показать особенности функционирования компании как открытой системы в качестве объекта управления;
* раскрыть особенности взаимоотношений индивидуумов в системе менеджмента.

Программа построена таким образом, чтобы осветить основные вопросы менеджмента, научить студентов использовать основные методы управления на предприятиях реального сектора экономики.

Курс «Менеджмент» ставит перед собой также задачу **подготовить будущих менеджеров к выполнению следующих функций**:

* 1. Формирование системы управления на предприятии.
  2. Выбор моделей реализации основных функций менеджмента для компании, актуальным для ее деятельности.
  3. Обеспечение развития и совершенствования системы управления в соответствии с тенденциями развития внешней среды.
  4. Обеспечение перехода организации к современным методам управления.
  5. Разработка процесса подготовки и внедрение инструментов управления.
  6. Проектировать технологии и выбирать методы управления персоналом в соответствии с выбранной концепцией менеджмента.

В процессе изучения дисциплины обеспечивается реализация требований образовательно-профессиональных программ. **По окончании изучения дисциплины студент должен**

**1) Знать:**

* функции, инструменты, методы менеджмента;
* основные процессы и явления, происходящие в системе управления предприятия;
* факторы и условия выбора, разработки и применения инструментов менеджмента;
* пути повышения эффективности управления предприятием.

**2) Уметь:**

* анализировать процессы осуществления управленческой деятельности и выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития предприятия;
* обосновать выбор методов управления и определить потенциальные эффекты влияния на предприятия, предполагаемую эффективность;
* разрабатывать предложения по повышению эффективности функционирующей системы менеджмента, адаптировать классические методологии технологии к нуждам предприятия;
* адаптировать организационные структуры к актуальным задачам развития предприятия;
* решать поставленные управленческие задачи в рамках выбранной концепции менеджмента;
* разработать концепцию управления персоналом предприятия;
* определять необходимые требования и критерии оценки используемых информационных систем в соответствии с потребностями учета и управления;
* проектировать системы контроля на предприятиях;
* определять значимые индикаторы и важнейшие бизнес-процессы в деятельности предприятия.

**3) Иметь навыки** практического использования полученных знаний и умений.

**2. Методические указания по изучению дисциплины**

Изучение дисциплины «Менеджмент» базируется на использовании материалов учебной литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности предприятий. Наряду с изучением теоретического материала предусматривается выполнение индивидуальных заданий, самостоятельное контрольное тестирование по темам курса.

Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем логистики.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку технологии менеджмента развивающаяся, комплексная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента. Для ее реализации следует обратиться к преподавателю, ответственному за научно-исследовательскую деятельность студентов по выпускающей кафедре.

# 2.1. Тематика курса

Тема 1. Сущность менеджмента. Концепции менеджмента

Тема 2. Основные подходы в менеджменте

Тема 3. Планирование, как функция менеджмента

Тема 4. Организация и координация, как функции менеджмента

Тема 5. Мотивация, как функция менеджмента

Тема 6. Контроль, как функция менеджмента

Тема 7. Принципы менеджмента

Тема 8. Методы менеджмента

Тема 9. Принятие управленческих решений

Тема 10. Типология и стили менеджмента

# Тема 11. Лидерство в менеджменте

Тема 12. Командный подход в менеджменте

Тема13. Конфликты

Тема14. Коммуникации в менеджменте

Тема15. Организационная культура

Тема 16. Этика менеджмента

**2.2. Содержание дисциплины**

**Тема 1. Сущность менеджмента. Концепции менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, предмет и содержание дисциплины, основные понятия менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* понятие менеджмента, роль менеджмента в развитии предприятий;
* цели, задачи, функции и состав менеджмента;
* роль менеджера в менеджменте.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа структуры и состава управленческих функций на предприятии.

**Приобрести навыки** определения основных элементов менеджмента на предприятии.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 0,5 | 0,5 | 4 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 3,5 | 2 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Концепции менеджмента.
* Эволюция управления.
* Факторы и условия развития предприятия.
* Специфика функционирования системы управления на предприятиях сферы услуг.
* Предпосылки внедрения современных методов управления в деятельности предприятий.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Эволюция менеджмента как науки.
2. Классическое направление менеджмента.
3. Гуманистический менеджмент.
4. Концепции менеджмента.
5. Профессионализация менеджера.

Темы докладов.

1. Социальное управление в коммерческом секторе.
2. Маркетинг, как основа управления.
3. Социальное управление и конкурентоспособность.

**Контрольные тесты**

#### 1. Что такое менеджмент:

1. совокупность принципов, методов, средств и форм управления деятельностью предприятия с целью повышения его эффективности и получения прибыли;
2. целенаправленный поиск и совершенствование работы с индивидуумами для наиболее эффективного использования материальных и трудовых ресурсов;
3. вид деятельности по руководству людьми в определенной сфере общественной жизни;
4. верны все определения.

2. Какова основная цель менеджмента:

1. создание команды единомышленников;
2. обеспечение прибыльности или доходности;
3. социальное развитие коллектива;
4. анализ деятельности предприятия.

3. В чем состояла суть первого этапа развития менеджмента:

1. накопление опыта управления;
2. обобщение опыта управления;
3. систематизация знаний о менеджменте;
4. выявление математических зависимостей и тенденций.

4. В чем состояла суть второго этапа развития менеджмента:

1. накопление опыта управления;
2. обобщение опыта управления;
3. систематизация знаний о менеджменте.
4. выявление математических зависимостей и тенденций.

5. В чем состояла суть третьего этапа развития менеджмента:

1. накопление опыта управления;
2. обобщение опыта управления;
3. систематизация знаний о менеджменте.
4. выявление математических зависимостей и тенденций.

6. Главная идея школы научного управления Ф.У. Тейлора:

1. мотивация персонала;
2. научный отбор и расстановка персонала;
3. научная организация труда менеджера;
4. командная работа.

7. Главная идея административной школы менеджмента А. Файоля:

1. мотивация персонала;
2. научный отбор и расстановка персонала;
3. научная организация труда менеджера;
4. командная работа.

8. Главная идея школы человеческих отношений:

1. мотивация персонала;
2. научный отбор и расстановка персонала;
3. научная организация труда менеджера;
4. командная работа.

9. Главная идея количественной школы менеджмента:

1. мотивация персонала;
2. научный отбор и расстановка персонала;
3. научная организация труда менеджера;
4. представление менеджмента в виде логического процесса, выраженного математически.

10. Какие характеристики присущи должности менеджера:

1. занимает постоянную должность;
2. наделен полномочиями в области принятия решений;
3. несет определенную ответственность и обладает правами в области конкретных видов деятельности фирмы;
4. все вышеперечисленные.

**Тема 2. Основные подходы в менеджменте**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности основных подходов менеджмента, особенности деятельности менеджера на различных уровнях управления.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность системного, ситуационного и процессного подходов в менеджменте;
* требования к квалификации менеджеров и персонала;
* особенности управленческого процесса на различных уровнях менеджмента.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа структуры и выявления проблем реализации того или иного подхода в управлении.

**Приобрести навыки** определения основных элементов управления на предприятии.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 2 | 3 | 0,5 | 0,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 3,5 | 2 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Методологию ситуационного подхода в менеджменте.
* Методологию процессного подхода в менеджменте.
* Методологию системного подхода в менеджменте.
* Требования к персоналу в рамках того или иного подхода в менеджменте.
* Требования к работе менеджеров на различных уровнях управления.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Системный подход в менеджменте.
2. Процессный подход в менеджменте. Взаимосвязь функций менеджмента.
3. Теория открытой системы. Предприятие, как открытая система.
4. Обучающаяся организация.
5. Уровни менеджмента и роль, квалификация менеджера.

Темы докладов.

1. Информационные системы в менеджменте.
2. Элементы системного управления в менеджменте.
3. Социальное управление в России: современное положение и перспективы развития.

**Контрольные тесты**

1. В чем состоит суть системного подхода к менеджменту:

1. руководители должны рассматривать организацию как закрытую систему, не зависящую от внешней среды;
2. руководители должны рассматривать организацию, как иерархию целей и подразделений;
3. при принятии решений руководители должны исходить из интересов организации;
4. руководители должны рассматривать организацию, как структуру, зависимую от внешней и внутренней среды.

2. Подход к менеджменту как к процессу основывается на представлении менеджмента, как:

1. серии непрерывных взаимосвязанных действий (функций менеджмента);
2. комплекса мероприятий по обеспечению стратегической деятельности организации;
3. комплекса мероприятий по обеспечению тактической деятельности организации;
4. комплекса мероприятий по обеспечению оперативной деятельности организации.

3. Процессный подход к менеджменту не обеспечивает:

1. согласованность и логическую зависимость действий;
2. отсутствие конфликтующих целей и задач;
3. последовательность выполнения работ;
4. гибкость организации.

4. Ситуационный подход не позволяет:

1. снизить стрессовую нагрузку;
2. упростить деятельность в стандартных условиях;
3. эффективно действовать в новых условиях;
4. внести ясность в разделение полномочий.

5. Время менеджера преимущественно используется работе непосредственно по менеджменту:

1. на институциональном уровне менеджмента;
2. на управленческом уровне менеджмента;
3. на техническом уровне менеджмента;
4. на всех.

6. Время менеджера преимущественно используется работе непосредственно по технологии:

1. на институциональном уровне менеджмента;
2. на управленческом уровне менеджмента;
3. на техническом уровне менеджмента;
4. на всех.

7. Время менеджера делится практически поровну между работой по технологии и менеджменту:

1. на институциональном уровне менеджмента;
2. на управленческом уровне менеджмента;
3. на техническом уровне менеджмента;
4. на всех.

8. Отсутствие какой подсистемы системы управления не позволяет организации развиваться:

1. структурно-функциональной;
2. информационно-поведенческой;
3. саморазвития;
4. всех.

9. Формальный характер носит:

1. структурно-функциональная подсистема управления;
2. информационно-поведенческая подсистема управления;
3. подсистема саморазвития;
4. все.

10. Неформальные отношения отражает:

1. структурно-функциональная подсистема управления;
2. информационно-поведенческая подсистема управления;
3. подсистема саморазвития;
4. все.

**Тема 3. Планирование, как функция менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности и методические подходы к реализации функции планирования в менеджменте.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность функции планирования;
* требования к организации процесса планирования;
* особенности различных подходов к планированию;
* особенности и значение основных видов планов и планирования;
* процедуры планирования.

**Уметь** использовать теоретические знания для организации планирования деятельности организации.

**Приобрести навыки** определения основных элементов планирования на предприятии.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 2 | 3 | 1,5 | 1,5 | 8 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 4,5 | 3 | 0,5 | 11 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Формальное и неформальное планирование.
* Концепции планирования в менеджменте.
* Планирование и мотивация.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Типы и модели планирования.
2. Горизонты планирования.
3. Планирование и организационная ответственность.
4. Миссия организации.
5. Построение дерева целей.
6. Внедрение планирования в масштабах организации.

Темы докладов.

1. Практика планирования на отечественных предприятиях.
2. Методики планирования в социальной сфере.
3. Информационное обеспечение процессов планирования.

**Контрольные тесты**

1. Миссия это:

1. обоснование существования фирмы;
2. философия фирмы;
3. демонстрация конкурентных преимуществ;
4. все вместе.

2. Цели представляют собой:

1. конкретные состояния характеристик организации, на достижение которых направлена деятельность;
2. исходная точка планирования и контроля;
3. основа организационных отношений и системы мотивирования;
4. все определения верны.

3. Миссия должна отражать интересы:

* 1. собственников и покупателей;
  2. сотрудников и деловых партнеров;
  3. местного сообщества и общества в целом;
  4. всех перечисленных субъектов.

4. Тактическое планирование устанавливает цели:

* 1. стратегические;
  2. промежуточные;
  3. индивидуальные;
  4. корпоративные.

5. Оперативное планирование устанавливает цели:

* 1. стратегические;
  2. промежуточные;
  3. индивидуальные;
  4. корпоративные.

6. Миссия является элементом:

1. стратегического планирования;
2. промежуточного планирования;
3. оперативного планирования;
4. тактического планирования.

7. Индивидуальный показатель является элементом:

1. стратегического планирования;
2. промежуточного планирования;
3. оперативного планирования;
4. тактического планирования.

8. Проект разработки нового товара – это пример:

1. постоянного плана;
2. единоразового плана;
3. ситуационного планирования;
4. тактического планирования.

9. Стратегическое планирование является прерогативой:

1. институционального уровня менеджмента;
2. технического уровня менеджмента;
3. управленческого уровня менеджмента;
4. низового уровня менеджмента.

10. Цель, в отличие от миссии:

1. более конкретные;
2. более точные;
3. срочные;
4. все верно.

**Тема 4. Организация и координация, как функции менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности основных организационных структур в менеджменте.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность однолинейных и многоуровневых организационных структур;
* требования к квалификации менеджеров и персонала в различных организационных структурах;
* особенности управленческого процесса в различных организационных структурах;
* принципы разработки основных организационных структур.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа и моделирования организационных структур предприятия в менеджменте.

**Приобрести навыки** разработки организационной структуры предприятия сферы.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 2 | 3 | 1,5 | 1,5 | 8 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 4,5 | 3 | 0,5 | 11 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность различных организационных структур: преимущества и недостатки.
* Факторы выбора организационной структуры.
* Виды организационных структур по принципу взаимодействия с человеком.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Вертикальное и горизонтальное разделение труда, как основа для построения организационной структуры.
2. Обеспечение координации работы подразделений.
3. Департаментализация.
4. Конструирование линий властных полномочий.
5. Делегирование полномочий и ответственность менеджера.
6. Механистическая и органическая организации.

Темы докладов.

1. Линейные организационные структуры.
2. Функциональные и дивизиональные структуры.
3. Многоуровневые структуры.
4. Эдхократическая структура.
5. Маркетингоориентированная и предпринимательская структуры.
6. Ситуационные факторы и организационная структура.

**Контрольные тесты**

1. Функция организации реализуется через:

* 1. административно-оперативное управление;
  2. оперативное управление;
  3. построение организационной структуры;
  4. верны все варианты.

2. Группировка сотрудников по функциям присуща:

* + 1. дивизиональной структуре;
    2. функциональной структуре;
    3. матричной структуре;
    4. командной структуре.

3. Группировка сотрудников по принципу региона или продукта присуща:

* 1. дивизиональной структуре;
  2. функциональной структуре;
  3. матричной структуре;
  4. командной структуре.

4. Проблема двойной лояльности возникает в:

* + 1. матричной структуре;
    2. командной структуре;
    3. многоуровневой структуре;
    4. во всех структурах с множественностью командных цепочек.

5. Дивизиональную продуктную структуру предпочитают:

* 1. широко диверсифицированные компании;
  2. слабо диверсифицированные компании;
  3. микро предприятия;
  4. малые предприятия.

6. Наиболее простая организационная структура:

1. функциональная;
2. линейная;
3. дивизиональная;
4. матричная.

7. В какой организационной структуре сочетаются функциональный и дивизиональный принцип департаментализации:

1. в многоуровневой;
2. в матричной;
3. в эдхократической;
4. в сетевой.

8. Какая организационная структура считается наиболее конкурентоспособной на мировом рынке:

1. фукнциональная;
2. матричная;
3. дивизиональная;
4. сетевая.

9. Что означает принцип скалярности:

1. линии властных полномочий охватывают всех служащих компании;
2. линии властных полномочий не пересекаются;
3. каждый сотрудник напрямую подчинен только одному менеджеру;
4. построение обратной связи.

10. Норму управляемости позволяет увеличить:

1. высокая квалификация персонала;
2. низкая квалификация персонала;
3. уникальность производимого продукта;
4. отсутствие современных средств связи.

**Тема 5. Мотивация, как функция менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности мотивационных теорий, методические подходы разработки системы мотивации.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность функции мотивации;
* требования к системе мотивации;
* особенности мотивационного процесса;
* принципы разработки системы мотивации.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа и моделирования системы мотивации на предприятиях.

**Приобрести навыки** определения основных элементов системы мотивации.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 2 | 3 | 1,5 | 1,5 | 8 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 4,5 | 3 | 0,5 | 11 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность традиционного и современного подхода к мотивации: преимущества и недостатки.
* Факторы выбора теории мотивации для основы формирования системы мотивации.
* Потребности и мотивы в деятельности персонала предприятия социальной сферы.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Концепция мотивации.
2. Содержательные теории мотивации.
3. Мотивация менеджера и предпринимателя.
4. Теория стилей руководства Д. Макрегора.
5. Инстинктивная теория мотивации У.Джемса.
6. Теория ожиданий и ценностей.
7. Мотивация достижения Д. Макклелланда.
8. Формула успеха Дж. Аткинсона.
9. Теория мотивации В. Врума.
10. Атрибутивная теория мотивации.

Темы докладов.

1. Теории процессов мотивации.
2. Дизайн рабочих заданий и мотивация.
3. Гуманизация и рационализация труда.
4. Внутренний маркетинг.

**Контрольные тесты**

1. Содержательные теории мотивации изучают:

* 1. как человек выбирает тип поведения и усилия для достижения цели;
  2. виды потребностей;
  3. процесс мотивации;
  4. роль менеджера в мотивации.

2. Содержательными являются теории мотивации:

* 1. подкрепления, равенства, справедливости, модель Портера-Лоулера;
  2. Маслоу, Герцберга, Альдерфера, МакКлелланда;
  3. Все;
  4. В списке нет содержательных теорий мотивации.

3. Мысль о том, что выбранный стиль поведения приведет к желаемому результату, присуща:

* 1. Теории мотивации А. Маслоу;
  2. Теории справедливости;
  3. Теории ожидания;
  4. Модель Портера-Лоулера.

4. Процессуальными являются теории мотивации:

1. подкрепления, равенства, справедливости, модель Портера-Лоулера;
2. Маслоу, Герцберга, Альдерфера, МакКлелланда;
3. Все;
4. В списке нет содержательных теорий мотивации.

5. Главный недостаток всех теорий мотивации заключается в том, что:

* 1. их может использовать только менеджер по персоналу;
  2. сложность в применении;
  3. они не учитывают индивидуальность человека и его субъективные оценки;
  4. программы действий по ним требуют постоянного анализа и коррекции.

6. Процессуальные теории мотивации изучают:

* 1. как человек выбирает тип поведения и усилия для достижения цели;
  2. виды потребностей;
  3. процесс мотивации;
  4. роль менеджера в мотивации.

7. Содержательные теории мотивации не изучают:

* 1. как человек выбирает тип поведения;
  2. виды потребностей;
  3. усилия для достижения цели;
  4. факторы, влияющие на мотивацию.

8. Валентность представляет собой:

1. ценность и привлекательность для человека полученных результатов;
2. вид потребностей;
3. оценку потребностей;
4. тип поведения.

9. Постоянное подкрепление в мотивации приводит к:

1. отсутствию мотивации;
2. медленному забыванию;
3. медленному обучению;
4. быстрому обучению.

10. Сдельная оплата труда - элемент:

1. графика подкрепления с переменным интервалом;
2. графика подкрепления с переменным уровнем;
3. постоянного подкрепления;
4. графика подкрепления с фиксированным уровнем.

**Тема 6. Контроль, как функция менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности, состав и методику внедрения контроля как управленческой функции и управленческого действия в рамках менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность технологии контроля;
* требования к проектированию системы контроля;
* особенности процессов контроля;
* принципы организации контроля.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа и моделирования системы контроля.

**Приобрести навыки** определения основных элементов технологии контроля.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 2 | 3 | 1,5 | 1,5 | 8 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 4,5 | 3 | 0,5 | 11 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность традиционного и децентрализованного контроля: преимущества и недостатки.
* Факторы выбора концепции контроля.
* Эффект контроля.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Значение контроля.
2. Стратегическое планирование и контроль качества.
3. Фокус организационного контроля.
4. Подходы к организации контроля.
5. Элементы эффективного организационного контроля.
6. Система управленческого контроля.

Темы докладов.

1. Стержневая система управленческого контроля.
2. Тенденции развития концепций контроля.
3. Признаки неадекватности систем контроля.

**Контрольные тесты**

1. Контроль это:

* 1. количественная оценка результатов работы;
  2. качественная оценка результатов работы;
  3. сопоставление полученных результатов с запланированными;
  4. все вместе.

2. Технологию контроля составляют:

* 1. выбор концепции контроля, цели, норм, методов, объема и области;
  2. определение системы, процесса, предмета и цели, контролирующего органа;
  3. определение цели, норм, методов, объема и области контроля;
  4. все справедливо.

3. Правила, системы контроля, иерархия, контролеры, отбор и обучение, технологии являются инструментами:

* 1. финансового контроля;
  2. производственного контроля;
  3. традиционного контроля;
  4. децентрализованного контроля.

4. Самоконтроль и взаимный контроль сотрудниками одного уровня иерархии являются инструментами:

* 1. финансового контроля;
  2. производственного контроля;
  3. традиционного контроля;
  4. децентрализованного контроля.

5. Целью традиционного бюрократического контроля является:

* 1. подчинение сотрудников указаниям менеджеров;
  2. приверженность наемных работников качеству;
  3. развитие инициативы сотрудников;
  4. поощрение самостоятельности сотрудников.

6. Контроль как управленческое действие представляет собой:

1. сопоставление идеального и фактического результата;
2. начало нового цикла менеджмента;
3. инструмент взаимосвязи стратегической и оперативной деятельности;
4. элемент мотивации.

7. Контроль как управленческая функция представляет собой:

1. сопоставление идеального и фактического результата;
2. этап планирования;
3. инструмент взаимосвязи стратегической и оперативной деятельности;
4. элемент мотивации.

8. Через административную систему реализуется:

* 1. бюрократический контроль;
  2. децентрализованный контроль;
  3. социальный контроль;
  4. самоконтроль.

9. Самоконтроль является элементом:

* 1. бюрократического контроля;
  2. децентрализованного контроля;
  3. планирования;
  4. мотивации.

10. К пассивности исполнителей приводит:

1. преобладание децентрализованного контроля;
2. приверженность качеству;
3. преобладание бюрократического контроля;
4. развитие информационных технологий.

**Тема 7. Принципы менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность принципов менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* общие и частные принципы менеджмента;
* влияние принципов менеджмента на управленческие процессы, персонал, потребителей.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа принципов менеджмента.

**Приобрести навыки** определения используемых принципов управления.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность принципов менеджмента.
* Факторы выбора принципов менеджмента.
* Процессы формирования управленческой системы в соответствии с выбранными принципами управления.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Множественность принципов менеджмента.
2. Внешняя среда организации: влияние глобализации.
3. Среда и культура.
4. Взаимоотношения организация - внешняя среда.
5. Социокультурная среда.
6. Законодательно-политическая среда.

Темы докладов.

1. Менеджмент в глобальном масштабе.
2. Менеджмент в малом бизнесе.
3. Стратегии взаимодействия с элементами внешней среды.

**Контрольные тесты**

1. Принципы менеджмента отражают:

* 1. требования к системе, структуре и организации процесса управления;
  2. сферу деятельности, ответственности и компетенции управленца;
  3. порядок выполнения рабочих заданий;
  4. образ мыслей менеджера.

2. Функции менеджмента отражают:

* 1. требования к системе, структуре и организации процесса управления;
  2. сферу деятельности, ответственности и компетенции управленца;
  3. порядок выполнения рабочих заданий;
  4. образ мыслей менеджера.

3. Самоуправление в менеджменте представляет собой:

* 1. демократизацию управления, обеспечивающую работникам возможность участвовать в процессе принятия решений,
  2. влияние сотрудников на положение дел в организации;
  3. превращение объекта в субъект управления;
  4. все верно.

4. Соучастие в управлении, как форма самоуправления, представляет собой право работников на:

1. получение информации о организации, планах, свое мнение, участие в управлении;
2. участие в принятии решений, наложении вето, самостоятельные решения некоторых вопросов, равное представительство в органах управления;
3. контроль действий администрации с правом вето без прямого привлечения работников к управлению делами организации;
4. прямое и косвенное управление предприятием.

5. Соуправление, как форма самоуправления, представляет собой право работников на:

1. получение информации о организации, планах, свое мнение, участие в управлении;
2. участие в принятии решений, наложении вето, самостоятельные решения некоторых вопросов, равное представительство в органах управления;
3. контроль действий администрации с правом вето без прямого привлечения работников к управлению делами организации;
4. прямое и косвенное управление предприятием.

6. Внутренний контроль, как форма самоуправления, представляет собой право работников на:

1. получение информации о организации, планах, свое мнение, участие в управлении;
2. участие в принятии решений, наложении вето, самостоятельные решения некоторых вопросов, равное представительство в органах управления;
3. контроль действий администрации с правом вето без прямого привлечения работников к управлению делами организации;
4. прямое и косвенное управление предприятием.

7. Самоуправление, как высшая форма самоуправления, представляет собой право работников на:

* 1. получение информации о организации, планах, свое мнение, участие в управлении;
  2. участие в принятии решений, наложении вето, самостоятельные решения некоторых вопросов, равное представительство в органах управления;
  3. контроль действий администрации с правом вето без прямого привлечения работников к управлению делами организации;
  4. прямое и косвенное управление предприятием.

8. Качественная информация не характеризуется:

1. своевременностью представления;
2. периодичностью обновлению;
3. большим объемом;
4. представительностью.

9. К показателям, определяющим качество информационной системы управления, относят:

1. качество результатов, генерируемых системой;
2. качество информации;
3. степень выполнения задач;
4. все перечисленные.

10. К основным проблемам внедрения информационных систем относят:

* 1. недостаточное признание целесообразности перехода;
  2. незнание информационной системы персоналом;
  3. высокие ожидания пользователей;
  4. сложность систем.

**Тема 8. Методы менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности, состав методов менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность методов управления;
* требования к квалификации менеджеров и персонала для реализации тех или иных методов менеджмента;
* мотивы подчинения при применении менеджеров различных методов управления;
* порядок внедрения различных методов управления.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа методов управления предприятием.

**Приобрести навыки** определения основных элементов методов управления.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность методов управления в менеджменте: преимущества и недостатки.
* Факторы выбора методов управления.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Социально-психологические методы управления: инструменты и способы использования.
2. Формирование команды (методы team building).
3. Организационно-административные методы управления: инструменты и способы использования.
4. Методы администрирования.

Темы докладов.

1. Источники власти.
2. Экономические методы управления: инструменты и способы использования.
3. Самоуправление.
4. Мотивы подчинения и методы управления.

**Контрольные тесты**

1. На власть руководителя, дисциплину и ответственность опираются:

* 1. организационно-административные методы менеджмента;
  2. психологические методы менеджмента;
  3. социально-психологические методы менеджмента;
  4. экономические методы менеджмента.

2. Усилению пассивности подчиненных способствует превалирование:

* + 1. командных подходов к управлению;
    2. организационно-административных методов менеджмента;
    3. экономических методов менеджмента;
    4. психологических методов менеджмента.

3. На участие сотрудников в управлении предприятием опираются методы менеджмента:

1. организационно-административные;
2. администрирование;
3. автократические;
4. экономические.

4. Формами проявления организационно-административных методов управления являются:

1. приказы, распоряжения, инструкции;
2. убеждение;
3. обучение;
4. планирование, ценообразование.

5. Формами проявления экономических методов управления являются:

* 1. приказы, распоряжения, инструкции;
  2. убеждение;
  3. обучение;
  4. планирование, ценообразование.

6. Централизация важна при принятии следующего вида управленческого решения:

1. индивидуального;
2. группового;
3. любого;
4. она не важна.

7. Увеличение эффективности группового решения достигается за счет:

1. централизации;
2. автократичности руководства;
3. передачи ответственности и власти работникам более низкого уровня управления;
4. теории рациональной бюрократии.

8. Формами проявления социально-психологических методов управления являются:

1. приказы, распоряжения, инструкции;
2. убеждение;
3. обучение;
4. планирование, ценообразование.

9. Формами проявления организационно-административных методов управления не являются:

1. приказы;
2. распоряжения;
3. инструкции;
4. планирование.

10. Формами проявления экономических методов управления не являются:

1. приказы, распоряжения, инструкции;
2. ценообразование;
3. анализ;
4. планирование.

**Тема 9. Принятие управленческих решений**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности и модели принятия управленческих решений в менеджменте.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* классификацию и структуру управленческих решений;
* требования к подготовке управленческого решения;
* особенности процессов подготовки и принятия коллективных управленческих решений;
* порядок согласования коллективных управленческих решений;
* принципы принятия личностного управленческого решения;
* процессы информационного обеспечения процессов принятия управленческих решений в социальном менеджменте.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа и моделирования процессов принятия решений в менеджменте.

**Приобрести навыки** разработки системы принятия управленческих решений на предприятиях.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность коллективных и личностных управленческих решений: преимущества и недостатки.
* Факторы качества управленческого решения.
* Методика принятия управленческого решения в стабильной и непредсказуемой среде.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Модели принятия управленческих решений.
2. Методы оценки эффективности менеджмента.
3. Методы оценки эффективности управленческих решений.
4. Личностные решения менеджера: типы и характеристики менеджера.
5. Методы принятия коллективного решения.

Темы докладов.

1. Информационные системы и технологии управления.
2. Типы информационных систем.
3. Стратегическое использование информационных технологий.
4. Внедрение информационной технологии.

**Контрольные тесты**

Организационным управленческим решением является:

* 1. выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью;
  2. выбор, сделанный только на основе ощущения его правильности, обусловленный знаниями или накопленным опытом;
  3. выбор, не зависимый от прошлого опыта, обоснованный с помощью аналитического процесса;
  4. все верно.

2. Интуитивным управленческим решением является:

1. выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью;
2. выбор, сделанный только на основе ощущения его правильности, обусловленный знаниями или накопленным опытом;
3. выбор, не зависимый от прошлого опыта, обоснованный с помощью аналитического процесса;
4. все верно.

3. Рациональным управленческим решением является:

1. выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью;
2. выбор, сделанный только на основе ощущения его правильности, обусловленный знаниями или накопленным опытом;
3. выбор, не зависимый от прошлого опыта, обоснованный с помощью аналитического процесса;
4. все верно.

4. Классическая модель разработки и принятия управленческих решений эффективна:

1. в условиях неопределенности;
2. в условиях ясности и определенности;
3. в малых организациях;
4. в крупном бизнесе.

5. Административная модель разработки и принятия управленческих решений эффективна:

1. в условиях неопределенности;
2. в условиях ясности и определенности;
3. в малых организациях;
4. в крупном бизнесе.

6. Использование принципа Парето при принятии коллективных управленческих решений используется при условии:

* 1. когда все эксперты образуют одну коалицию, оптимальным будет такое решение, которое невыгодно менять сразу всем членам группы, поскольку оно объединяет их в достижении общей цели;
  2. когда число решений равно числу экспертов, выбирается решение, отвечающее требованиям индивидуальной рациональности без ущемления интересов каждого в отдельности;
  3. используется если группа состоит из нескольких коалиций, каждой из которых не выгодно менять свое решение, оптимальным будет решение, не наносящее ущерба ни одной группировке;
  4. не используется.

7. Использование принципа Курно при принятии коллективных управленческих решений используется при условии:

1. когда все эксперты образуют одну коалицию, оптимальным будет такое решение, которое невыгодно менять сразу всем членам группы, поскольку оно объединяет их в достижении общей цели;
2. когда число решений равно числу экспертов, выбирается решение, отвечающее требованиям индивидуальной рациональности без ущемления интересов каждого в отдельности;
3. используется если группа состоит из нескольких коалиций, каждой из которых не выгодно менять свое решение, оптимальным будет решение, не наносящее ущерба ни одной группировке;
4. не используется.

8. Использование принципа Эджворта при принятии коллективных управленческих решений используется при условии:

1. когда все эксперты образуют одну коалицию, оптимальным будет такое решение, которое невыгодно менять сразу всем членам группы, поскольку оно объединяет их в достижении общей цели;
2. когда число решений равно числу экспертов, выбирается решение, отвечающее требованиям индивидуальной рациональности без ущемления интересов каждого в отдельности;
3. используется если группа состоит из нескольких коалиций, каждой из которых не выгодно менять свое решение, оптимальным будет решение, не наносящее ущерба ни одной группировке;
4. не используется.

9. Личностное управленческое решение уравновешенного стиля характеризуется:

* 1. равным вниманием к выдвижению гипотез и их проверке;
  2. преобладанием процесса построения гипотез над действиями по их проверке;
  3. все аспекты перепроверяются и сверхкритически оцениваются;
  4. тщательностью оценки гипотез, критичностью.

10. Личностное управленческое решение импульсного стиля характеризуется:

1. равным вниманием к выдвижению гипотез и их проверке;
2. преобладанием процесса построения гипотез над действиями по их проверке;
3. все аспекты перепроверяются и сверхкритически оцениваются;
4. тщательностью оценки гипотез, критичностью.

**Тема 10. Типология и стили менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности и структуру стилей менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность стилей менеджмента;
* требования к квалификации менеджеров и персонала к реализации стиля менеджмента;
* особенности управленческого процесса в различных стилях.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа стиля управления.

**Приобрести навыки** моделирования стиля управления на предприятии.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность стилей менеджмента: преимущества и недостатки.
* Факторы выбора и реализации стиля менеджмента.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Технократическое управление.
2. Экономическое управление: преимущества и недостатки в социальной сфере.
3. Маркетинг как основа менеджмента.

Темы докладов.

* 1. Управление предприятиями социальной сферы: российская практика
  2. Проектирование бизнес-процессов (на примере какой-либо компании).
  3. Стандартизация и сертификация.
  4. Современные концепции управления: перспективы использования в менеджменте.

**Контрольные тесты**

1. Регламентное управление является приоритетом такого стиля менеджмента, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократического управление.

2. Антикризисное управление свойственно такому управлению, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

3. Прагматичное управление свойственно такому стилю, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

4. Управление стабилизацией используется преимущественно таким стилем, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

5. Делегирование полномочий наиболее широко распространено в таком стиле менеджмента, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

6. К централизации стремится такой стиль управления, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

7. Коллегиальное принятие управленческих решений предпочтительно в таком стиле, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

8. Маркетинговая ориентация свойственна такому стилю управления, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

9. Проблемно-ориентированное управление отражает такой стиль, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

10. Политизированное управление – характеристика такого стиля, как:

1. административное управление;
2. экономическое управление;
3. социально-экономическое управление;
4. технократическое управление.

# Тема 11. Лидерство в менеджменте

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность феномена лидерства, модели и концепции лидерства.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* особенности лидерства;
* роль лидера;
* особенности управленческого процесса в лидерстве.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа модели лидерства.

**Приобрести навыки** лидерства и формирования команды.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность различных моделей лидерства.
* Субституты и нейтрализаторы лидерства в социальной сфере.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Лидер и менеджер.
2. Природа и характерные черты лидерства.
3. Автократический и демократический типы лидеров.

Темы докладов.

1. Поведенческие подходы к лидерству.
2. Ситуационные подходы к лидерству.

**Контрольные тесты**

1. Харизматический лидер опирается на:

* 1. четкое, разделяемое сотрудниками видение будущего, систему корпоративных ценностей, взаимное доверие;
  2. мировоззрение, ценности и идеи, создают общую платформу для привлечения на свою сторону людей;
  3. участии в работе всех членов коллектива, их взаимодействии и взаимопонимании;
  4. концепции руководства как сервиса, обслуживания ведения хозяйства.

2. Трансформирующий лидер опирается на:

1. четкое, разделяемое сотрудниками видение будущего, систему корпоративных ценностей, взаимное доверие;
2. мировоззрение, ценности и идеи, создают общую платформу для привлечения на свою сторону людей;
3. участии в работе всех членов коллектива, их взаимодействии и взаимопонимании;
4. концепции руководства как сервиса, обслуживания ведения хозяйства.

3. Интерактивный лидер опирается на:

1. четкое, разделяемое сотрудниками видение будущего, систему корпоративных ценностей, взаимное доверие;
2. мировоззрение, ценности и идеи, создают общую платформу для привлечения на свою сторону людей;
3. участии в работе всех членов коллектива, их взаимодействии и взаимопонимании;
4. концепции руководства как сервиса, обслуживания ведения хозяйства.

4. Сервисный лидер опирается на:

1. четкое, разделяемое сотрудниками видение будущего, систему корпоративных ценностей, взаимное доверие;
2. мировоззрение, ценности и идеи, создают общую платформу для привлечения на свою сторону людей;
3. участии в работе всех членов коллектива, их взаимодействии и взаимопонимании;
4. концепции руководства как сервиса, обслуживания ведения хозяйства.

5. Согласно двухмерной теории лидерства, наиболее эффективным является стиль:

1. «управление командой»;
2. «управление загородным клубом»;
3. «срединное управление»;
4. «основанное на полномочиях управление».

6. К субститутам лидерства относят:

1. ограниченный круг должностных полномочий;
2. сплоченность коллектива;
3. низкий уровень вознаграждения;
4. физическая удаленность.

7. К нейтрализаторам лидерства относят:

1. сплоченность коллектива;
2. профессионализм;
3. высокая подготовка и опыт;
4. ограниченный круг должностных полномочий.

8. Согласно теории лидерства П. Герси и К. Бланчарда участвующий стиль управления характеризуется:

1. высокой ориентацией на взаимоотношения и низкой ориентацией на задачи;
2. высокой ориентацией на взаимоотношения и высокой ориентацией на задачи;
3. низкой ориентацией на взаимоотношения и низкой ориентацией на задачи;
4. низкой ориентацией на взаимоотношения и высокой ориентацией на задачи.

9. Согласно теории лидерства П. Герси и К. Бланчарда убеждающий стиль управления характеризуется:

1. высокой ориентацией на взаимоотношения и низкой ориентацией на задачи;
2. высокой ориентацией на взаимоотношения и высокой ориентацией на задачи;
3. низкой ориентацией на взаимоотношения и низкой ориентацией на задачи;
4. низкой ориентацией на взаимоотношения и высокой ориентацией на задачи.

10. Согласно теории лидерства П. Герси и К. Бланчарда делегирующий стиль управления характеризуется:

1. высокой ориентацией на взаимоотношения и низкой ориентацией на задачи;
2. высокой ориентацией на взаимоотношения и высокой ориентацией на задачи;
3. низкой ориентацией на взаимоотношения и низкой ориентацией на задачи;
4. низкой ориентацией на взаимоотношения и высокой ориентацией на задачи.

**Тема 12. Командный подход в менеджменте**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности команды в социальном менеджменте.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность команды;
* роли участников команды;
* командные процессы.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа работы команды.

**Приобрести навыки** формирования и развития команды.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность команды в социальном менеджменте.
* Факторы развития команды.
* Структура команды.
* Командные нормы.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Командный труд.
2. Типология и характеристики команд.
3. Командные процессы.
4. Преимущества и недостатки работы в командах.

Темы докладов.

1. Управление конфликтами в команде.
2. Методы разрешения конфликтов в команде.
3. Проведение совещаний команды.
4. Командные коммуникации.

**Контрольные тесты**

1. К формальным командам не относят:

1. горизонтальные;
2. вертикальные;
3. специализированные;
4. самоуправляемые.

2. Команду, в отличие от простого рабочего коллектива, характеризует:

1. индивидуальная и взаимная подчиненность;
2. на выходе – продукты индивидуального труда;
3. встречи необходимы и достаточны;
4. эффективность измеряется косвенным образом в виде влияния на бизнес.

3. Рабочий коллектив, в отличие от команды, характеризует:

1. индивидуальная и взаимная подчиненность;
2. на выходе – продукты коллективного труда;
3. на встречах ведутся не ограниченные по времени дискуссии и решаются все проблемы;
4. эффективность измеряется косвенным образом в виде влияния на бизнес.

4. Достижение командных целей доминирует в мотивации такого члена команды, как:

* 1. специалист по решению задач;
  2. сторонний наблюдатель;
  3. двойная роль;
  4. роли социально-эмоциональной поддержки.

5. Достижение командных целей и социальное общение равны в мотивации такого члена команды, как:

* + 1. специалист по решению задач;
    2. сторонний наблюдатель;
    3. двойная роль;
    4. роли социально-эмоциональной поддержки.

6. Социальное общение доминирует в мотивации такого члена команды, как:

1. специалист по решению задач;
2. сторонний наблюдатель;
3. двойная роль;
4. роли социально-эмоциональной поддержки.

7. С ростом команды:

1. увеличивается вероятность конфликтов;
2. уменьшается вероятность образования подгрупп;
3. уменьшается вероятность конфликтов;
4. увеличивается стабильность команды.

8. Лидер должен способствовать социальному обмену на стадии:

1. формирования;
2. выполнения работы;
3. нормирования;
4. расформирования.

9. Сплоченность команды это:

1. степень, в которой команда привлекает к себе участников;
2. уровень мотивации выйти из группы;
3. устойчивость моральных принципов;
4. уровень развития командных норм.

10. Пассивным поведением в отношении работы и общения характеризуется такая роль члена команды, как:

1. двойная роль;
2. сторонний наблюдатель;
3. специалист по решению задач;
4. роли социально-эмоциональной поддержки.

**Тема 13. Конфликты**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности и структуру стратегий и методов разрешения конфликтов.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* модели конфликтов;
* стратегии и стили разрешения конфликтов, факторы их выбора;
* последствия конфликтов.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа конфликта.

**Приобрести навыки** разрешения конфликтов.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 3 | 2,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность стратегий и стилей разрешения конфликтов: преимущества и недостатки.
* Развитие конфликта: этапы и роль участников.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Виды конфликтов в социальной сфере.
2. Развитие конфликта: этапы, характеристики.
3. Методы разрешения конфликтов.

Темы докладов.

* 1. Управление конфликтом: российская практика
  2. Профилактика конфликтов.

**Контрольные тесты**

1. Конкурентный стиль разрешения конфликтов применяется в условиях:

1. когда необходимы быстрые и решительные действия, особенно в важных делах или непопулярных мерах;
2. когда стороны готовы к сотрудничеству и желательно достижение общей точки зрения;
3. когда индивид осознает ошибочность своей позиции, главное – поддержание гармонии;
4. интенсивного стремления защитить свое я, но при этом не учитываются интересы других людей.

2. Самооборона, как стиль разрешения конфликтов, применяется в условиях:

* 1. когда необходимы быстрые и решительные действия, особенно в важных делах или непопулярных мерах;
  2. когда стороны готовы к сотрудничеству и желательно достижение общей точки зрения;
  3. когда индивид осознает ошибочность своей позиции, главное – поддержание гармонии;
  4. интенсивного стремления защитить свое я, но при этом не учитываются интересы других людей.

3. Компромиссный стиль разрешения конфликтов применяется в условиях:

1. когда необходимы быстрые и решительные действия, особенно в важных делах или непопулярных мерах;
2. когда стороны готовы к сотрудничеству и желательно достижение общей точки зрения;
3. когда индивид осознает ошибочность своей позиции, главное – поддержание гармонии;
4. интенсивного стремления защитить свое я, но при этом не учитываются интересы других людей.

4. Приспособление, как стиль разрешения конфликтов, применяется в условиях:

* 1. когда необходимы быстрые и решительные действия, особенно в важных делах или непопулярных мерах;
  2. когда стороны готовы к сотрудничеству и желательно достижение общей точки зрения;
  3. когда индивид осознает ошибочность своей позиции, главное – поддержание гармонии;
  4. интенсивного стремления защитить свое я, но при этом не учитываются интересы других людей.

5. Переговоры использует такая стратегия разрешения конфликтов, как:

1. активная;
2. пассивная;
3. стратегия игнорирования;
4. стратегия административного давления.

6. Выговоры использует такая стратегия разрешения конфликтов, как:

* 1. активная;
  2. пассивная;
  3. стратегия игнорирования;
  4. стратегия административного давления.

7. Механизм усталости предполагает использовать такая стратегия разрешения конфликтов, как:

1. активная;
2. пассивная;
3. стратегия игнорирования;
4. стратегия административного давления.

8. Какая модель состояния конфликта опирается на сочетание настойчивости и кооперации в поведении человека:

1. сотрудничество в разрешении конфликта;
2. противопоставление собственной позиции;
3. присоединение к оппозиционной стороне;
4. нежелание признать существование конфликта.

9. Какая модель состояния конфликта опирается на сочетание податливости и индивидуализма в поведении человека:

* 1. сотрудничество в разрешении конфликта;
  2. противопоставление собственной позиции;
  3. присоединение к оппозиционной стороне;
  4. нежелание признать существование конфликта.

10. Какая модель состояния конфликта опирается на сочетание настойчивости и индивидуализма в поведении человека:

1. сотрудничество в разрешении конфликта;
2. противопоставление собственной позиции;
3. присоединение к оппозиционной стороне;
4. нежелание признать существование конфликта.

**Тема 14. Коммуникации в менеджменте**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности и структуру коммуникаций менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность коммуникаций менеджмента;
* требования к каналам коммуникаций;
* особенности коммуникаций на предприятиях.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа системы коммуникаций компании.

**Приобрести навыки** моделирования системы организационных коммуникаций.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 4 | 3,5 | 3 | 0,5 | 11 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность коммуникаций менеджмента: преимущества и недостатки.
* Особенности внешних и внутренних коммуникаций в менеджменте.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Коммуникации и управленческая деятельность.
2. Коммуникации между людьми.
3. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
4. Типологии собеседников.
5. Организационные коммуникации.

Темы докладов.

1. Ведение переговоров.
2. Методы ведения переговоров.
3. Управление организационными коммуникациями.
4. Управление стрессами.

**Контрольные тесты**

1. Формальные коммуникации:

1. связаны с иерархией компании;
2. не связаны с иерархией компании;
3. восходящие коммуникации;
4. нисходящие коммуникации.

2. Какой фактор не влияет на емкость канала коммуникации:

1. способность обрабатывать несколько сигналов одновременно;
2. возможность обеспечения быстрой двусторонней обратной связи;
3. способность обеспечивать личные подход к коммуникациям;
4. личность инициатора коммуникации.

3. Неформальная коммуникативная сеть организации, объединяющая всех членов во всех направлениях, называется:

1. нисходящие коммуникации;
2. виноградная лоза;
3. восходящие коммуникации;
4. горизонтальные коммуникации.

4. Связи, которые существуют по установленным организационным положениям, но не влияют на практическую деятельность, называются:

1. мнимые;
2. реальные;
3. ситуационные;
4. многоканальные.

5. Связи, которые отражают стандартный распорядок дел в компании, называются:

1. мнимые;
2. реальные;
3. ситуационные;
4. постоянные.

6. Связи, которые отражают возникновение нового положения, называются:

1. мнимые;
2. реальные;
3. ситуационные;
4. постоянные.

7. Для убеждения в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации предназначен:

1. метод интеграции;
2. метод уравновешивания;
3. компромиссный метод;
4. вариационный метод.

8. Проведение обзора предмета деятельности, творчества и реалистичных оценок предполагает использование в переговорах такого метода, как:

1. метод интеграции;
2. метод уравновешивания;
3. компромиссный метод;
4. вариационный метод.

9. Частичный отказ сторон от своих требований показывает на использование такого метода ведения переговоров, как:

1. метод интеграции;
2. метод уравновешивания;
3. компромиссный метод;
4. вариационный метод.

10. Выявление данных и условий, при которых сторона переговоров примет предлагаемое решение требует:

1. метод интеграции;
2. метод уравновешивания;
3. компромиссный метод;
4. вариационный метод.

**Тема 15. Организационная культура**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность, особенности и структуру организационной культуры менеджмента.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и виды организационной культуры менеджмента;
* требования к организационной культуре в управлении;
* особенности отношений в различных организационных культурах;
* механизмы развития организационной культуры.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа организационной культуры на предприятиях социальной сферы.

**Приобрести навыки** моделирования организационной культуры на предприятии.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 2 | 3 | 1,5 | 1,5 | 8 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 4 | 3,5 | 3 | 0,5 | 11 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность различных видов организационных культур в менеджменте: преимущества и недостатки.
* Механизмы развития организационной культуры в управлении.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Тайм-менеджемент.
2. Самоменеджмент.
3. Современные подходы к руководству.
4. Структура корпоративной культуры.

Темы докладов.

1. Корпоративная религия.
2. Управление корпоративной культурой.
3. Корпоративная культура и контркультуры.

**Контрольные тесты**

1. Что такое организационная культура:

1. сложная композиция важных предположений (часто не поддающихся формулированию), бездоказательно принимаемых и разделяемых членами группы или организации;
2. принимаемая философия и идеология управления;
3. предположения, ценностные ориентации, верования, ожидания, расположения и нормы, лежащие в основе отношений и взаимодействий как внутри организации, так и за ее пределами;
4. все определения верны.

2. На первом (поверхностном) уровне организационной культуры явления, ее характеризующие:

* 1. видимы, но их сложно интерпретировать;
  2. невидимы, но становятся понятны в общении;
  3. невидимы, находятся на подсознательном уровне;
  4. отсутствуют.

3. На втором (подповерхностном) уровне организационной культуры явления, ее характеризующие:

1. видимы, но их сложно интерпретировать;
2. невидимы, но становятся понятны в общении;
3. невидимы, находятся на подсознательном уровне;
4. отсутствуют.

4. На третьем (глубинном) уровне организационной культуры явления, ее характеризующие:

* 1. видимы, но их сложно интерпретировать;
  2. невидимы, но становятся понятны в общении;
  3. невидимы, находятся на подсознательном уровне;
  4. отсутствуют.

5. Субъективная организационная культура представляет собой:

* + 1. разделяемые работниками образцы предположений, веры и ожиданий, герои, мифы, истории, табу, обряды, ритуалы, восприятие языка общения и лозунги;
    2. объективные физические характеристики организации;
    3. стиль общения между сотрудниками;
    4. стиль руководства.

6. О слабости менеджмента свидетельствует:

* 1. наличие субкультур;
  2. присутствие контркультур;
  3. наличие мифов;
  4. присутствие табу.

7. Культура «крепости» формируется:

* 1. в кризисной ситуации;

1. в стабильной ситуации;
2. в динамичной среде;
3. в защищенной среде.

8. Культура «академии» складывается:

1. в кризисной ситуации;
2. в стабильной ситуации;
3. в динамичной среде;
4. в защищенной среде.

9. Культура «бейсбольной команды» формируется:

1. в кризисной ситуации;
2. в стабильной ситуации;
3. в динамичной среде;
4. в защищенной среде.

10. Чтобы организационная культура обеспечивала экономические преимущества, она должна быть:

1. адаптирована к внешней среде;
2. не зависеть от внешней среды;
3. демократической;
4. утилитаристской.

**Тема 16. Этика менеджмента**

**Цель** изучения данной темы – изучить сущность и особенности различных концепций этики в менеджменте.

Изучив данную тему, студент должен:

**Знать**

* состав и сущность основных концепций этики менеджмента;
* требования к принятию этически корректного решения;
* механизмы управления этикой.

**Уметь** использовать теоретические знания для анализа этики в системе управления.

**Приобрести навыки** разработки механизма развития этики на предприятиях.

При изучении данной темы студент должен пользоваться соответствующей литературой, ответить на поставленные контрольные вопросы и контрольные тесты, подготовить доклад на выбранную тему.

На самостоятельное изучение разделов этой темы студенту отводится:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Чтение учебной литературы | Ознакомление с периодикой | Формулирование вопросов для обсуждения и подготовка докладов | Консультация у ведущего преподавателя | Всего, час |
| Дневное полное, набор 2007, 208 | 1 | 2 | 1,5 | 1,5 | 6 |
| Заочное полное, набор 2007, 2008 | 2 | 3,5 | 3 | 0,5 | 9 |

Потребуется изучить следующие разделы:

* Сущность концепций этики на предприятиях.
* Механизмы развития этики на предприятиях.

Тематика вопросов для самостоятельного изучения.

1. Социальная ответственность компании: практика и перспективы развития в России.
2. Этические кодексы в социальной сфере: состав и структура.
3. Маркетинг и этика в социальной сфере.

Темы докладов.

* 1. Управление этикой на предприятиях: российская практика
  2. Проектирование механизма развития этики (на примере какой-либо компании).
  3. Стандартизация в управлении этикой на предприятиях социальной сферы.

**Контрольные тесты**

1. Утилитаристский подход к этике утверждает, что этически приемлемым поведением является поведение:

1. приносящее пользу наибольшему числу людей;
2. приносящее больше добра, чем зла;
3. соблюдающее права людей, которых оно затрагивает;
4. основанное на принципах равенства, честности и непредвзятости.

2. Индивидуалистический подход к этике утверждает, что этически приемлемым поведением является поведение:

* 1. приносящее пользу наибольшему числу людей;
  2. приносящее больше добра, чем зла;
  3. соблюдающее права людей, которых оно затрагивает;
  4. основанное на принципах равенства, честности и непредвзятости.

3. Морально-правовой подход к этике утверждает, что этически приемлемым поведением является поведение:

1. приносящее пользу наибольшему числу людей;
2. приносящее больше добра, чем зла;
3. соблюдающее права людей, которых оно затрагивает;
4. основанное на принципах равенства, честности и непредвзятости.

4. Концепция справедливости утверждает, что этически приемлемым поведением является поведение:

1. приносящее пользу наибольшему числу людей;
2. приносящее больше добра, чем зла;
3. соблюдающее права людей, которых оно затрагивает;
4. основанное на принципах равенства, честности и непредвзятости.

5. Что понимается под социальной ответственностью руководства организации:

1. обязанность принимать решения и осуществлять действия, которые увеличивают уровень благосостояния и отвечают интересам как общества, так и самой компании;
2. соблюдение действующего законодательства;
3. учет мнений потребителей;
4. участие в благотворительности.

6. Этическая дилемма возникает:

1. когда решение имеет положительные и отрицательные этические последствия;
2. когда есть выбор между этичным и неэтичным решением;
3. когда принимаются решения относительно отношений с потребителем;
4. при проектировании систем мотивации.

7. Выберите механизм управления этикой:

1. личный пример;
2. устав;
3. корпоративная культура;
4. система мотивации.

8. Что из нижеперечисленного не относится к механизмам управления этикой:

1. личный пример;
2. система мотивации;
3. моральный/этический кодекс;
4. комитет по этике.

9. «Принятая на себя ответственность» компании это:

1. улучшение благосостояния общества и качества жизни;
2. получение прибыли;
3. соблюдение законодательства;
4. соблюдение этики.

10. Экономическая ответственность компании это:

1. улучшение благосостояния общества и качества жизни;
2. получение прибыли;
3. соблюдение законодательства;
4. соблюдение этики.

**4. Список рекомендуемой литературы**

### Основная литература:

1. Виханский О.С.; Наумов А.И. Менеджмент. М.:Экономистъ, 2007

2. Волкогонова О.Д.; Зуб А.Т. Стратегический менеджмент. М.:Форум, ИНФРА-М. 2007

3. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности. М.: ИнфраМ. 2008

4. Егоршин А.П., Зайцев А.К. Организация труда персонала: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2008.

5. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. М.:Издательский центр "Академия". 2007

6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. 9-е изд., стереотип. М.:Новое знание. 2006

7. Переверзев М.П.; Шайденко Н.А.; Басовский Л.Е. Менеджмент. М.:Инфра-М. 2007

8. Орлов А.И. Менеджмент: Учебник. - М.: Издательство «Изумруд», 2003. - 298 с. (Акт УИОТ МГУС от 12.02.2007, № 1412; источник: http://orlovs.pp.ru/econ/managem.zip)

**Дополнительная литература:**

1. Бурганова Л.А. Теория управления. М.: ИнфраМ. 2008

2. Валеева О.Р.; Ибрагимова Н.У. Менеджмент и маркетинг в сервисе. Уфа:Уфимский гос.инс-т сервиса, 2005

3. Волгин Н.А., Одегов Ю.Г., Волгина О.Н. Кейс-стади в подготовке экономистов и менеджеров. М.: Дашков и К, 2006

4. Менеджмент. Под ред. М.Л.Разу. М.: КноРус. 2009

5. Менеджмент сервиса бытовой и офисной техники. Под ред. Комарова Н.М. М.:Дело и Сервис. 2005

6. Федцов В.Г.; Федцова А.В. Менеджмент: комплексный подход. М.:Приор-издат. 2005