

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

**Задания для самостоятельной работы по дисциплине
ОП. 03 Менеджмент**

2016

Менеджмент : Методические указания по выполнению самостоятельной работы / составитель Е.С.Столетова, для студентов по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Содержание

Пояснительная записка	4
Самостоятельная работа №1	5
Самостоятельная работа № 2	6
Самостоятельная работа №3	8
Самостоятельная работа №4	9
Самостоятельная работа № 5	14
Самостоятельная работа № 6	16
Самостоятельная работа №7	17
Самостоятельная работа № 8	1818

Пояснительная записка

Сборник самостоятельных работ по дисциплине «Менеджмент» предусматривает формирование у студентов общеучебных умений и навыков, универсальных способов деятельности и ключевых компетенций.

В условиях становления современных рыночных отношений меняется не только характер экономической деятельности организации (предприятия), но и методы управления ими, поэтому в результате изучения дисциплины студент должен:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
- анализировать организационные структуры управления;
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
- учитывать особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
- проводить оценку и самооценку профессионально-важных качеств;
- устанавливать контакт с различными типами контрагентов, работниками предприятий (организаций);
- принимать способы аргументации;
- выработать совместные решения с контрагентами, поставщиками, покупателями, подрядчиками, преодолевать возражения;
- взаимодействовать с контрагентами, коллегами в конфликтных ситуациях;
- правильно употреблять различные элементы системы языка, комбинируя их с другими элементами при продуцировании профессиональной речи;
- использовать официально-деловой, публицистический, научный стиль в профессиональном общении;
- использовать правила русского речевого этикета в профессиональной деятельности;
- применять правила оформления документов служебного назначения, используя соответствующие речевые формулы и ключевые слова.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- методы планирования и организации работы подразделения;
- принципы построения организационной структуры управления;
- основы формирования мотивационной политики организации;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- методику принятия решений;
- стили управления, коммуникации, принципы делового общения;
- особенности личности специалиста-бухгалтера;
- значение коммуникативной компетентности как одного из основных профессионально – важных качеств;
- сущность и этапы работы с клиентами;
- особенности перевода разового клиента в постоянного;
- скрытый смысл возражений, типы возражений;
- особенности работы с эмоциями;
- виды речевой деятельности;
- функциональные стили в профессиональном общении;

- правила оформления документов служебного назначения, соответствующие речевые формулы и ключевые слова;
- виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач;
- правила композиции профессиональной публичной речи;
- основные правила делового речевого этикета.

Изучение и закрепление программного материала должно способствовать формированию у студентов нового экономического мышления.

Критерии оценивания знаний и практических умений обучающихся при выполнении практических работ

Критериями оценки результатов практической работы обучающихся являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач;
- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.
- оформление материала в соответствии с требованиями.

Оценка 5 в логических рассуждениях и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом.

Оценка 4 в логических рассуждениях и решении нет существенных ошибок, но задача решена нерациональным способом, либо допущено не более двух несущественных ошибок.

Оценка 3 в логических рассуждениях нет существенных ошибок, но допущена существенная ошибка в экономических расчетах.

Оценка 2 имеются существенные ошибки в логических рассуждениях и в решении, отсутствует ответ на задание или решение отсутствует.

Самостоятельная работа №1

Тема Цикл менеджмента. Основные функции управления

Цель занятия: ознакомление с основными функциями управления.

Основными функциями управления предприятием являются: перспективное и текущее планирование; организация и регулирование; мотивация и координирование; контроль и учет. Таким образом, основа управленческой деятельности – это выполнение менеджером четырех общих функций, которые составляют так называемый цикл менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль.

Цикл – совокупность процессов, совершаемых в течение определенного времени. В процессе производства продукции цикл менеджмента обычно осуществляется непрерывно и имеет тенденцию к возобновлению.

Задание 1

Рассмотрите составляющие цикла менеджмента на примере организации, в которой вы работаете или учебного заведения, в котором учитесь. Дайте ваши комментарии по каждой функции, входящей в цикл менеджмента.

Состав отчета:

- 1.Выполнение задания 1
- 2.Выводы

Самостоятельная работа № 2 Тема Мотивация и потребности.

Цель занятия: закрепление теоретического материала.

Мотивация – это процесс воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям.

Задание 1. Назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для следующих лиц:

Вас лично на работе (в колледже):

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Квалифицированного рабочего:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Служащего в конторе:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Профессионала (врача, юриста, преподавателя)

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Неквалифицированного работника

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Задание 2. Заполните «Лист желаний», обеспечив логику в объяснении ваших желаний и потребностей.

Лист желаний

Вещи, которые вам хочется получить в жизни	Какую потребность (потребности) данное желание может удовлетворить	Какая мотивационная теория лучше объясняет выбранные вами потребности
Лист А – краткосрочные желания	-	-
Лист В – долгосрочные желания	-	-

Состав отчета:

- 1.Выполнение задания 1
- 2.Заполнение «Листа желаний»
- 3.Выводы.

Самостоятельная работа №3 Тема Система методов управления.

Цель занятия: закрепление материала теории.

Методы управления – это совокупность приемов и способов воздействия субъекта управления на управляемый объект для достижения поставленных целей.

По своему содержанию можно выделить следующие методы управления:

- организационно-административные, основанные на прямых директивных указаниях;
- экономические, обусловленные экономическими отношениями;
- социально – психологические, применяемые с целью повышения социальной активности сотрудников.

Задание 1. Создать таблицу методов управления и дать основные характеристики по следующим видам воздействия:

1. Основа применения
2. Подходы к реализации
3. Требования к субъекту
4. Организационное воздействие
5. Административное воздействие
6. Материальное воздействие
7. Моральное воздействие.

Задание 2. Перечислить какими чертами характера должен обладать современный менеджер. Как вы это прокомментируете: «Успех и неудачи предприятия – это в первую очередь успехи и неудачи менеджмента. Если предприятие работает плохо и нерентабельно, его хозяин меняет не рабочих, а менеджера.»

Состав отчета:

1. Выполнение задания 1
2. Выполнение задания 2
3. Выводы.

Самостоятельная работа №4

Тема Коммуникативность и управленческое общение.

Цель занятия: овладение навыком эффективной коммуникации.

Трансактный или транзакционный анализ – система групповой психотерапии, в которой взаимодействие индивидов анализируется с точки зрения трех основных состояний Я. Основателем этого направления в психологии является американский психолог Эрик Берн, который разработал его в 50-е гг. XXв. Э.Берн считал, что каждый человек имеет свой жизненный сценарий, модель которая намечается в ранние детские годы. Люди вырастают, но в соответствии со своим жизненным сценарием продолжают играть в различные игры. Самой страшной игрой является война. Различают три Я – Состояния: Я-Взрослый, Я-Родитель, Я-Ребенок.

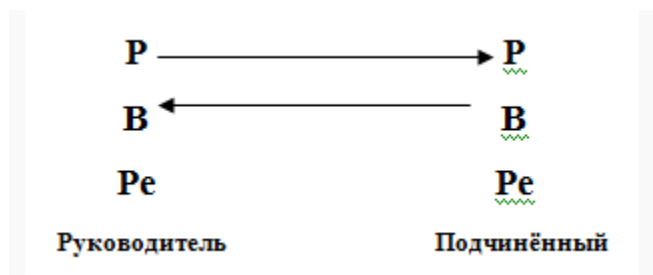
Менеджер должен научиться выделять состояние Взрослого как в своем собственном сознании и поведении, так и в сознании и поведении других людей, особенно подчиненных, клиентов, партнеров добиваясь общения на уровне Взрослый - Взрослый. Умелое владение этим методом помогает менеджеру добиться эффективной коммуникации. Эффективной коммуникация будет тогда, когда она будет вестись на одном и том же языке, т.е. Взрослый будет разговаривать со Взрослым, Ребенок – с Ребенком, Родитель с Родителем. Три состояния человека. Их характеристики:

Родитель – проявляется в собрании догм и постулатов, которые человек воспринимает в детском возрасте и которые сохраняет потом в течение всей жизни (контроль, запреты, идеальные требования, санкции). Есть 2 – формы проявления Родителя. Заботящийся – советы, поддержка, опека и т.п. Контролирующий – запреты, санкции и т.п.

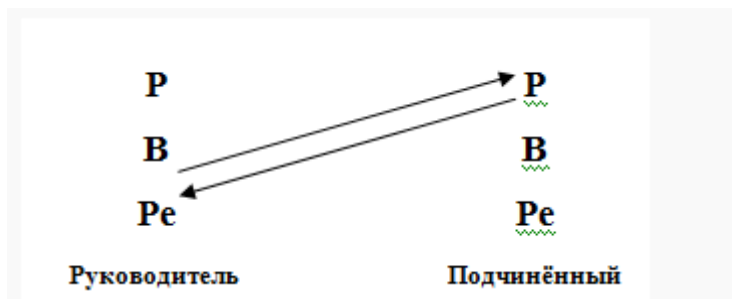
Взрослый – это состояние не имеет никакого отношения к возрасту человека, а представляет собой способность личности хранить, использовать, и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта. Взрослый независим от предубеждений и догм Родителя и порывов Ребенка. Взрослый – это способность находить компромиссы и альтернативные варианты в жизненных тупиках.

Ребенок – живет в человеке всю жизнь и проявляется даже у старых людей. Это очень ценная часть человеческой личности, наиболее импульсивная и искренняя. Ребенок может быть естественный (склонен к веселью, раскованности, импульсивности), адаптированный (бунтующий против Родителя), соглашающийся, отчуждающийся или приспособившуюся.

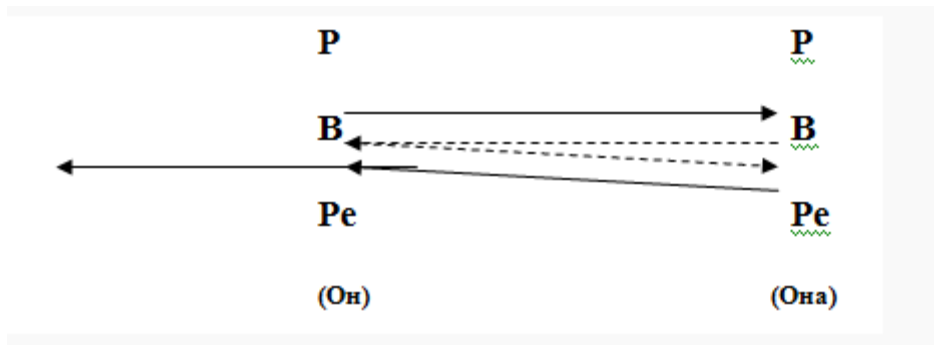
Транзакция- единица общения; обмен действиями, осуществляется по принципу « ты – мне, я – тебе». Формы транзакта: дополнительные (параллельные), перекрестные (пересекающиеся) и скрытые.



При дополнительных транзакциях человеческие коммуникации открыты, отношения в коллективе искренни и плодотворны. При этом невербальное общение (взгляды, жесты, интонация) не противоречит смыслу произносимых слов.



Пересекающиеся транзакции возникают очень часто и являются источником семейных, служебных и бытовых конфликтов. Скрытые транзакциями часто пользуются дипломаты, влюбленные, врачи и т.п.



Задание 1. Предложить по 4 –е ситуации по выше перечисленным формам транзакционного анализа. Дать им графическую иллюстрацию.

Состав отчета:

1. Выполнение задания 1
2. Выводы.

Рекомендуемая литература:

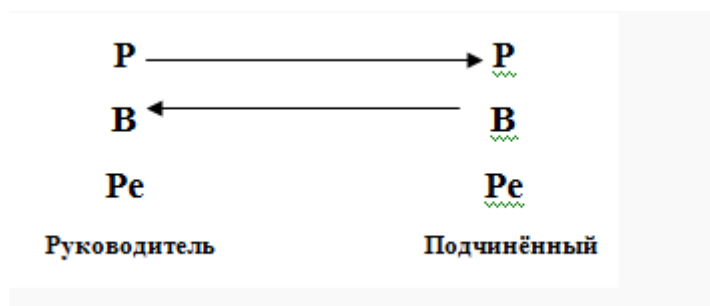
Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов « Менеджмент »
 В.Д. Сухов, С.В. Сухов, Ю.А. Москвичев « Основы менеджмента »
 Курс лекций.

Дополнения

Ситуации:

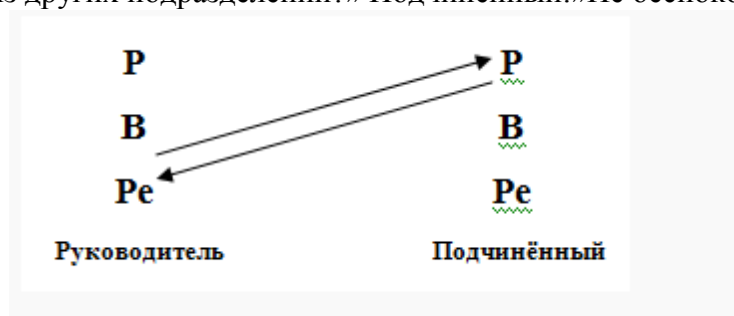
Формы транзакта (дополнительные (параллельные), когда стимул, посланный человеком, встречает адекватную, естественную в данной ситуации реакцию.

Ситуация 1. Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И вед. Это не в первый раз»

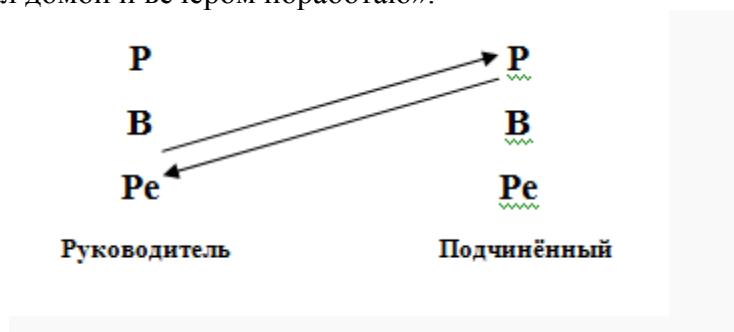


Ситуация 2 . Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный; «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

Ситуация 3. Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?» Подчиненный:»Не беспокойтесь, мы все выполним сами».



Ситуация 4. Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

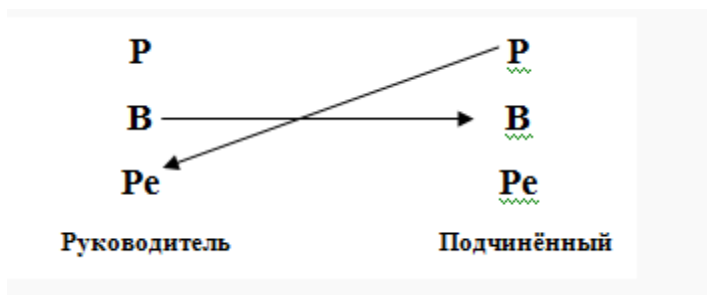


Формы трансакта перекрестные (пересекающиеся) возникают, когда на определенный стимул следует неадекватная реакция.

Ситуация 5. Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!» В этом случае подчиненный выполняет ход Взрослого, предлагающего серьезное дело, а руководитель выступает в ответ в роли Родителя. В ответ на реплику руководителя подчиненный мог бы сказать: «А почему Вы кричите на меня? Кто Вам дал такое право?» Такой поворот событий влечет за собой конфликт, ссору.



Ситуация 6. Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» (ход Взрослого, интересующегося информацией). Подчиненный мог бы ограничиться кратким ответом: «Нет, не видел» или более полным: «Нет, не видел. Давайте я помогу Вам ее найти». Но у подчиненного не все хорошо дома, и он грубо отвечает: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили» или «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?». Ответ последовал от Родителя. Такой ответ может способствовать развитию конфликтной ситуации



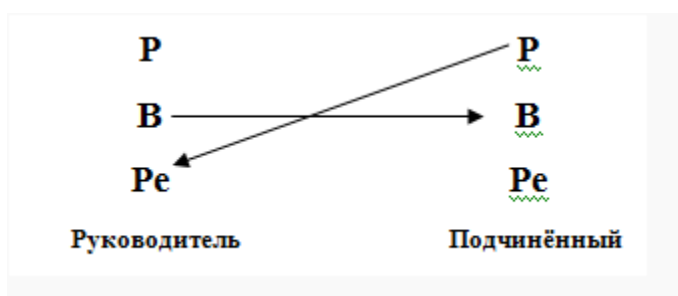
Формы транзакта двухуровневые – угловые и двойные, при которых один уровень видимый, а второй – скрытый, или психологический, - то, что имеется в виду (подтекст).

При угловой транзакции стимул направлен, к примеру, от Взрослого к Взрослому, а ответная реакция – от Ребенка к Взрослому или от Ребенка к Ребенку.

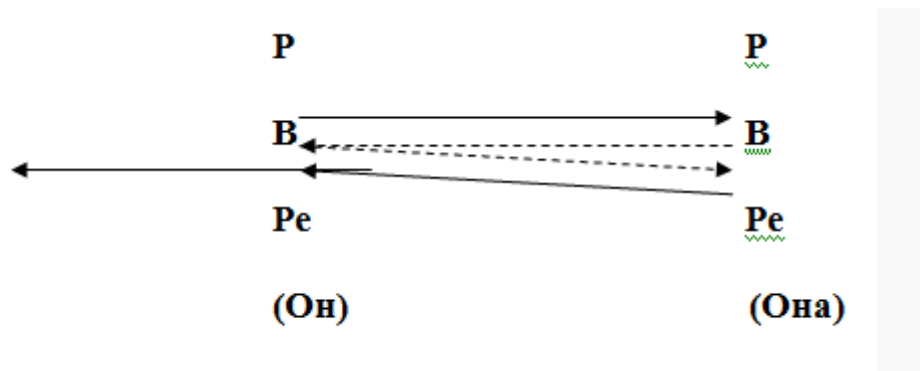
Скрытыми транзакциями часто пользуются дипломаты, влюбленные и т.п.

Ситуация 7. Он: «Не хотите ли зайти ко мне на полчаса посмотреть мою библиотеку? Выберите что-нибудь почитать». Она: «У меня как раз пара свободных часов. Я так люблю интересные книги».

На социальном уровне происходит разговор между взрослыми о книгах, в то время как на психологическом уровне – это разговор Ребенка с Взрослым, и его содержание – сексуальные взаимоотношения.



Ситуация 8. Работник придя на работу утром с похмелья, сообщает окружающим: «Ох, и врезал я вчера. Голова раскалывается». Начальник: «У каждого бывает»



Перед нами видимая транзакция Взрослый – Взрослый. На самом деле транзакция гораздо глубже. Детское состояние Я алкоголика ищет снисхождение у родительского состояния Я начальника.

Самостоятельная работа № 5

Тема Деловое общение.

Цель занятия: освоить этапы делового общения.

Деловое общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Анализ структуры делового общения менеджера и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа:

- 1.Познание и составление первичного психологического портрета взаимодействующего с менеджером человека;
- 2.Создание соответствующих условий и психологических предпосылок эффективных коммуникаций;
- 3.Непосредственный контакт менеджера с другими лицами;
- 4.Осознание менеджером результатов и последствий контактов.

Задание 1. По предложенным ситуациям выстроить схему делового общения менеджера. В предложенных ситуациях можно воспользоваться любыми вариантами подсказок либо предложить собственный.

Указать к какому типу собеседников относится предложенный в ситуации сотрудник (см. варианты ситуаций)

Состав отчета:

- 1.Выполнение задания 1
- 2.Выводы.

Ситуации

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

- А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.
- В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.
- Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

- А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.
- Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.
- В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.
- Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

- А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.
- Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получают премию в следующий раз, если заслужат.
- В. Посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Самостоятельная работа № 6 Тема Процесс принятия решений

Цель занятия: Приобретение навыка классификации управленческих решений.

Управленческое решение – это творческий акт субъекта управления, направленный на устранение проблем, которые возникли в объекте управления.

Задание 1. По предлагаемому списку решений произвести классификацию каждого (общие или частное; воздействует на внешнюю или внутреннюю среду предприятия; незапрограммированное или запрограммированное).

Задание 2. Представить описание 3-х примеров из своего жизненного опыта, когда вы наблюдали принятие руководителем или старшими коллегами решения.

Список решений

1. Наем заведующим специалистом в исследовательскую лабораторию компании, производящей сложную техническую продукцию.
2. Доведение мастером до рабочих дневного задания.
3. Определение финансовым директором размера дивидендов, которые должны быть выплачены акционерам на девятый год последовательной успешной финансовой деятельности компании.
4. Решение начальника допущении официального отсутствия подчиненного на рабочем месте в связи с посещением им врача.
5. Выбор членами правления места для очередного филиала банка, уже имеющего 50 отделений в крупном городе.
6. Дача руководителем согласия на принятие выпускника юридического факультета университета на работу в аппарат крупной фирмы.
7. Определение годового задания для ассистента профессора.
8. Дача начальником согласия на предоставление подчиненному возможности посетить учебный семинар в области его специализации.
9. Выбор авторами печатного издания для размещения рекламы о новом вузовском учебнике.
10. Выбор правления компании места для строительства ресторана «Вкусно и быстро» в небольшом, но растущем городе, находящемся между двумя очень большими городами.

Состав отчета:

1. Выполнение задания 1
2. Выполнение задания 2
3. Выводыю

Самостоятельная работа №7

Тема Контроль и его виды

Цель занятия: приобретение навыка классификации видов контроля.

Контроль, как одна из основных функций управления, призван обеспечивать оценку реальной ситуации и тем самым создавать предпосылки для внесения корректив в запланированные показатели развития предприятия.

Контролировать можно цели, ход развития плана, прогнозы развития процесса.

Задание 1. Привести шесть примеров ситуаций где в управленческой практике применялись общий, функциональный, предварительный, текущий, промежуточный и заключительный контроль, с указанием основной цели каждого вида контроля.

Задание 2. Составить план – схему организации контроля на ситуацию «Организация студенческой олимпиады» по следующим показателям:

- 1.Ключевой результат
- 2.Планируемый результат
- 3.Полученный результат
- 4.Измеритель
- 5.Оценка – вывод.

Состав отчета:

- 1.Выполнение задания 1
- 2.Выполнение задания 2
- 3.Выводыю

Самостоятельная работа № 8
Тема Методы управления конфликтами.

Цель задания: приобретение навыков анализа конфликтной ситуации и ее предупреждение. Конфликты и пути их преодоления.

Задание 1. Ознакомится с представленными ситуациями :

1. Определить типы конфликта.
2. Дать свои рекомендации (или воспользоваться представленными вариантами) по разрешению данной конфликтной ситуации.
3. Обосновать предложенный вами способ управления конфликтом.
4. Ваши рекомендации по предупреждению возникновения конфликтной ситуации.

Задание 2. Представьте, что вы получили на экзамене неудовлетворительную для вас оценку. Это положило начало межличностному конфликту между вами и преподавателем. По старайтесь описать данный конфликт, заполнив форму 1.

Описание конфликта

Термины	Краткий ответ	Ситуационное объяснение (7 – 10 слов)
Источник или причина конфликта		
Конструктивные начала конфликта		
Тип конфликта		
Уровень конфликта		
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны студента		
Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны преподавателя (ваше мнение)		

Задание 3.

Продолжить предложение:

1. Конфликт – это...
2. Конфликты могут быть: ...
3. Основные типы конфликтов: ...
4. Причины конфликтов :
5. Структурные методы разрешения конфликта: ...
6. Стили разрешения конфликтов:...

Состав отчета:

1. Выполнение задания 1, 2, 3
2. Выводы.