

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	<i>Академический колледж</i>

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Менеджмент

«Профессиональный цикл»

Экономического профиля

основной профессиональной образовательной программы по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

38.02.04 Коммерция

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

г. Владивосток, 2016 г

Составитель: Лайчук О.В., преподаватель АК ВГУЭС

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Менеджмент» (далее - УМКД) – является частью основной профессиональной образовательной программы ОПОП СПО по специальностям: СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

38.02.04 Коммерция

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Менеджмент» адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование разделов	стр.
1. Введение	4
2. Образовательный маршрут	8
3. Содержание дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	15
5 Глоссарий	17
6. Информационное обеспечение дисциплины	18

1 ВВЕДЕНИЕ

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Менеджмент» создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации (при наличии экзамена).

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия курса приведены в глоссарии.

После изучения теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки по практическим и/или лабораторным работам необходимо для получения зачета по дисциплине и/или допуска к экзамену, поэтому в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая дополнительное изучение теоретического материала, выполнение задач по указанным темам, подготовку докладов и рефератов.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) составлено на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

Зачет: В зачетную книжку выставляется на основании оценок за практические лабораторные работы и точек рубежного контроля.

Дифференцированный зачет: В зачетную книжку выставляется на основании оценок за практические лабораторные работы и точек рубежного контроля.

Экзамен: Экзамен сдается по билетам либо в тестовом варианте, вопросы к которому приведены в конце УМКД.

В результате освоения дисциплины Вы должны уметь:

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины Вы должны знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента, функции менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;

- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

В результате освоения дисциплины у Вас должны формироваться общие компетенции (ОК)

у студентов специальности 101101 «Гостиничный сервис»:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ПК 3.1	Организовывать и координировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

у студентов специальности 100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»:

ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 1.1	Организовывать и обустривать быт и уют, комфортность проживания членов семьи в домашней среде.
ПК 1.2	Организовывать встречу, прием и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия.
ПК 1.3	Организовывать регулярное питание членов семьи с учетом национальных традиций и правил этикета.
ПК 1.4	Осуществлять экономное расходование средств на оплату услуг, закупку продуктов и необходимых товаров для нужд членов семьи.
ПК 1.5	Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществляющим ведение домашнего хозяйства.
ПК 2.1	Организовывать газоснабжение, водоснабжение, водоотведение, отопление, электроснабжение жилых помещений
ПК 2.2	Организовывать проведение соответствующих аварийно-ремонтных и восстановительных работ
ПК 3.1	Организовывать уборку и санитарную очистку придомовых территорий
ПК 3.2	Планировать, организовывать и обеспечивать контроль работ, связанных с озеленением придомовых территорий
ПК 3.3	Организовывать благоустройство и реконструкцию придомовых территорий

у студентов специальности 080114 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)
ПК 2.2	Проводить подготовку к инвентаризации и проверку действительного соответствия фактических данных инвентаризации данным учета
ПК 2.3	Отражать в бухгалтерских проводках зачет и списание недостачи ценностей (регулировать инвентаризационные разницы) по результатам инвентаризации
ПК 2.4	Проводить процедуры инвентаризации финансовых обязательств организации

у студентов специальности 190631 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» и 2401 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)»:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Внимание! Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете прийти на дополнительные занятия к преподавателю, которые проводятся согласно графику. Время проведения консультаций Вы сможете узнать у преподавателя, а также познакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавательской.

2 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи	количество
лабораторные занятия	нет
практические занятия	9 (10*)
Точки рубежного контроля	2
Итоговая аттестация: «Гостиничный сервис» «Коммерция (по отраслям)»	экзамен
«Сервис домашнего и коммунального хозяйства» «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»	дифференцированный зачет
«Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)»	зачет

* для изучения студентами специальности «Гостиничный сервис», «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)».

Желаем Вам удачи!

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1 Сущность и характерные черты современного менеджмента

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Понятия менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Менеджмент как вид деятельности, его цели и функции.
3. Современные подходы в менеджменте.
4. История развития теории менеджмента.

Краткое изложение теоретических вопросов по всем темам: можно найти в электронном виде на сайте университета: <http://www.vvsu.ru> → обучающимся → хранилище цифровых полнотекстовых материалов (учебно-методические материалы) → ввести имя и пароль пользователя (студента) → в меню выбрать авторы /составители (ВГУЭС) → презентацию по нужной дисциплине.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Роль менеджмента в развитии современного производства.

Особенности профессии менеджера.

Задания для самостоятельного выполнения

Подготовка доклада: Место менеджмента в системе социально-экономических категорий. История развития менеджмента.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Защита доклада, устный опрос.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.

Подходы к определению понятия «менеджмент».

Цели и функции менеджмента.

Тема 2 Внутренняя и внешняя среда организации

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Организация как объект менеджмента. Понятия организации.

2. Содержание науки управления. Органы управления.

3. Основные принципы построения организационных структур.

4. Типы структур управления. Распределение труда в системе управления.

5. Внешняя и внутренняя среда организации.

6. Цикл менеджмента – основы управленческой деятельности. Основные составляющие цикла менеджмента. Характеристика функций цикла. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Составление заданной структуры управления.

Задания для самостоятельного выполнения

Подготовка доклада: Анализ различных типов структур управления. Особенности внешней и внутренней среды современных организаций.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Защита доклада, устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Понятие организации.

Сущность управленческой деятельности.
 Организационная структура организации. Основные принципы построения организационных структур управления.
 Линейная организационная структура управления.
 Функциональная организационная структура управления.
 Линейно-функциональная организационная структура управления.
 Штабная организационная структура управления.
 Матричная организационная структура управления.
 Внутренняя среда организации.
 Внешняя среда организации.
 Цикл менеджмента.

Тема 3 Стратегические и тактические планы в системе менеджмента

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Планирование в системе менеджмента. Формы планирования. Стратегическое (перспективное) планирование. Виды планов. Основные стадии планирования.
2. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернатив и выбор стратегии.
3. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования. Реализация текущих планов.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Формирование миссии организации.

Задания для самостоятельного выполнения

Подготовка доклада: Особенности системы планирования современных организаций

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Защита доклада, устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Планирование в системе менеджмента.

Тактическое планирование.

Миссия организации.

Цели организации.

Анализ внешней среды организации.

Анализ сильных и слабых сторон организации.

Анализ альтернатив и выбор стратегии организации.

Управление реализацией стратегии и оценка стратегии.

Тема 4 Мотивация и потребности

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Мотивация и её ступени. Потребности и их классификация.
2. Содержательные теории мотивации.
3. Процессуальные теории мотивации.
4. Делегирование.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Анализ содержательных и процессуальных теорий мотивации.

Задания для самостоятельного выполнения:

Особенности индивидуальной и групповой мотивации.

Правила и принципы делегирования.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Понятие мотивации.

Потребности и их классификация.

Процессуальные теории мотивации.

Делегирование.

Тема 5 Система методов управления

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Понятие и классификация методов управления.

2. Группы методов управления; организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические.

3. Самоменеджмент.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Решение ситуационных задач по обоснованию необходимости использования конкретного метода управления.

Задания для самостоятельного выполнения:

Исследование методов управления и обоснование наиболее приоритетного из них, как с точки зрения руководителя, так и сотрудников.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Понятие и классификация методов управления.

Организационно-административные (распорядительные) методы управления.

Экономические методы управления.

Социально-психологические методы управления

Тема 6 Принятие решений.

Контроль и его виды

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Управленческое решение, типы решений и требований, предъявляемые к ним.

2. Подходы к принятию решений.

3. Процесс принятия решений.
4. Условия эффективности принятия решений.
5. Контроль в системе менеджмента.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Изучение основных характеристик эффективного решения.

Составление схемы организации контроля.

Задания для самостоятельного выполнения:

Методы принятия решений.

Контроль и его правила.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Типы решений.

Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Процесс принятия решений.

Условия эффективности принятия управленческих решений.

Причины, обуславливающие необходимость управленческого контроля.

Виды контроля в системе организационной деятельности.

Этапы (фазы) контроля.

Тема 7 Управление рисками*

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Понятие риска, виды рисков.
2. Сущность и содержание риск-менеджмента.
3. Этапы организации риск-менеджмента.
4. Методы управления финансовым риском.
5. Способы снижения финансового риска.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Изучение системы рисков.

Изучение составления структуры риск-менеджмента.

Задания для самостоятельного выполнения:

Способы оценки степени риска.

Основные правила риск-менеджмента.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Риски, их виды.

Управление финансовым риском.

** тема предназначена для изучения студентами специальности 101101 «Гостиничный сервис», 190604 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», 2401 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)».*

Тема 8 Управление конфликтами и стрессами

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Природа конфликта, классификация, причины возникновения, управление конфликтами.

2. Природа и причины стрессов. Взаимосвязь конфликтов и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций .

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Анализ конфликтных ситуаций в коллективе организации с целью поиска выхода из конфликтной ситуации.

Поиск средств и путей предупреждения стрессовых ситуаций.

Задания для самостоятельного выполнения:

Виды конфликтов, методы управления конфликтами.

Сущность и природа стресса.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Природа конфликта.

Классификация конфликтов.

Причины конфликтов.

Методы разрешения (управления) конфликтов.

Стресс.

Тема 9 Руководство: власть и партнерство

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Власть, виды власти. Способы влияния.

2. Построение взаимоотношений с параметрами.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Изучение различных видов власти.

Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в организации.

Задания для самостоятельного выполнения:

Власть, виды власти.

Особенности поведения руководителя.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Власть. Виды власти.
Способы влияния.
Построение взаимоотношений с партнерами.

Тема 10 Деловое общение

План изучения темы (перечень вопросов, обязательных к изучению):

1. Коммуникации и их разновидности.
2. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
3. Правила ведения деловых встреч.

Лабораторные работы – не предусмотрено.

Практическая работа:

Правила ведения протокола совещания.

Задания для самостоятельного выполнения:

Факторы повышения эффективности делового общения.

Изучение вопросов темы по экономической литературе, пополнение конспекта лекций.

Форма контроля самостоятельной работы:

Устный опрос, проверка конспекта.

Вопросы для самоконтроля по теме:

Коммуникации и их разновидности.

Элементы и этапы процесса коммуникаций.

Правила ведения совещаний, переговоров, бесед.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль

Перечень точек рубежного контроля:

- 1) по оценкам за первую половину семестра проставляется 1-ая аттестация;
- 2) по оценкам за вторую половину семестра проставляется 2-ая аттестация.

Итоговый контроль по дисциплине

Вопросы к экзамену

Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.

1. Подходы к определению понятия «менеджмент».
2. Цели и функции менеджмента.
3. Понятие организации.
4. Сущность управленческой деятельности.
5. Организационная структура организации. Основные принципы построения организационных структур управления.
6. Линейная организационная структура управления.

7. Функциональная организационная структура управления.
8. Линейно-функциональная организационная структура управления.
9. Штабная организационная структура управления.
10. Матричная организационная структура управления.
11. Внутренняя среда организации.
12. Внешняя среда организации.
13. Цикл менеджмента.
14. Планирование в системе менеджмента.
15. Тактическое планирование.
16. Миссия организации.
17. Цели организации.
18. Анализ внешней среды организации.
19. Анализ сильных и слабых сторон организации.
20. Анализ альтернатив и выбор стратегии организации.
21. Управление реализацией стратегии и оценка стратегии.
22. Понятие мотивации.
23. Потребности и их классификация.
24. Процессуальные теории мотивации.
25. Делегирование.
26. Понятие и классификация методов управления.
27. Организационно-административные (распорядительные) методы управления.
28. Экономические методы управления.
29. Социально-психологические методы управления.
30. Типы решений.
31. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
32. Процесс принятия решений.
33. Условия эффективности принятия управленческих решений.
34. Причины, обуславливающие необходимость управленческого контроля.
35. Виды контроля в системе организационной деятельности.
36. Этапы (фазы) контроля.
37. Природа конфликта.
38. Классификация конфликтов.
39. Причины конфликтов.
40. Методы разрешения (управления) конфликтов.
41. Стресс.
42. Власть. Виды власти.
43. Способы влияния.
44. Построение взаимоотношений с партнерами.
45. Коммуникации и их разновидности.
46. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
47. Правила ведения совещаний, переговоров, бесед.

5 ГЛОССАРИЙ

Власть – это возможность и способность навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других людей, даже вопреки их сопротивлению.

Внешняя среда – условия и факторы, которые существуют в окружающей среде независимо от деятельности конкретной фирмы.

Внутренняя среда организации — это та часть общей среды, которая находится в рамках организации.

Коммуникация – это обмен информацией между двумя и более людьми.

Координация – обеспечение согласованности работы всех звеньев системы управления.

Контроль – количественная и качественная оценка и учёт результатов организации

Конфликт – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

Менеджмент – управление, руководство, администрация, дирекция.

Мотивация – побуждение к действию; динамический процесс психофизиологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

Методы управления – это совокупность способов, приемов, с помощью которых осуществляется воздействие на объект управления, выполняются разнообразные функции управления организацией.

Миссия – основная цель организации, смысл ее существования.

Организация – это группа людей, действующих совместно для достижения общих целей.

Организационная структура управления – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей, выполняющих функции управления.

Планирование – оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленной цели.

Потребности – нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; внутренний побудитель активности.

Стратегия – это общее направление, в русле которого предприятие достигает поставленных целей, набор правил и средств для принятия решений.

Стресс – это состояние эмоционального и физического напряжения, которое возникает в определенных ситуациях, которые характеризуются как трудные и неподвластные.

Цель – это конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться трудовой коллектив.

Управленческое решение – творческое, волевое действие субъекта менеджмента на основе знания объективных законов функционирования управляемой подсистемы, анализа информации о ее состоянии, состоящее в выборе цели, программы и способов деятельности коллектива по разрешению проблемы.

6 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные источники

Лопарева А. М. Бизнес-планирование: учебно-методический комплекс : учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. М. Лопарева. – М.: ФОРУМ, 2010. – 144 с.

Романова М. В. Бизнес-планирование: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / М. В. Романова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 240 с.

Виханский О. С. Менеджмент. М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011.

Казначевская, Г. Б. Менеджмент. Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 344

Дополнительные источники

Горемыкин В. А. Бизнес-план. Методика разработки. 45 реальных образцов бизнес-планов / В. А. Горемыкин. – 5-е изд., стер. – М.: Ось-89, 2011. – 864 с.

Морошкин В. А. Бизнес-планирование: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / В. А. Морошкин, В. П. Буров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ, 2012. – 288 с.

Шевчук Д. А. Бизнес-планирование: учебное пособие для студ. сред. проф. учебных заведений / Д. А. Шевчук. – Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 208 с.

Лайчук Ольга Владимировна

«Менеджмент»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Менеджмент»

«профессиональный цикл»

экономического профиля

основной профессиональной образовательной программы по специальности

101101 «Гостиничный сервис»

100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

080114 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

080110 «Банковское дело»

190631 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»

100801 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров»

для студентов очной формы обучения