

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.02.2023 17:07:19

Уникальный программный идентификатор:

4cf44b5e98f1c61f6308024618ad72153c8a582b453ec495ec805a1a2d739deb

Администрация Курской области

Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области

«Курская академия государственной и муниципальной службы»

Кафедра внешнеэкономических связей, таможенного дела
и таможенного права

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по
учебно-методическому
обеспечению

Никитина Е.А.

« 31 » августа 2021 г.

ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для
подготовки к практическим занятиям,
студентов направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело
очной и заочной формы обучения

Курск 2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело очной формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Общий менеджмент».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1453 от «25» ноября 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Общий менеджмент» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, решению ситуационных задач и кейсов, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

Задания для самопроверки

Тема № 1. Менеджмент – вид деятельности и система управления

Тестовые задания

1. Слово «менеджмент» (to manage) пришло из английского языка, что примерно означает:

- а) «объезжать лошадей»
- б) «строить дом»
- в) «пасти овец»
- г) «собирать урожай»
- д) «добывать минералы»

2. Назовите автора книги «Исследование о природе и причинах богатства народов»:

- а) А.Файоль
- б) Г.Форд
- в) А.Смит
- г) Р.Оуэн
- д) Т.Кампанелла

3. Назовите основателя классической школы, «отца научного менеджмента»:

- а) Т.Кампанелла
- б) Р.Оуэн
- в) А.Смит
- г) Г.Форд
- д) А.Файоль

4. Благодаря какому исследователю была сформирована школа человеческих отношений?

- а) Т.Кампанелла
- б) Э.Мейо
- в) А.Смит
- г) Г.Форд
- д) А.Файоль

5. Крупнейшим представителем направления поведенческих концепций стал американский социолог:

- а) Джон Бейтс Кларк
- б) Роберт Оуэн
- в) Фридрих Энгельс
- г) Дуглас Мак-Грегор
- д) Томас Мен

6. Управление – это процесс, состоящий из следующих элементов:

- а) объект управления: обычно он имеет границы в пространстве и во времени
- б) субъект управления: им может быть отдельный человек или группа людей
- в) управленческие отношения возникают между субъектом и объектом управления
- г) только А и Б
- д) А, Б и В

7. В чём заключается сущность технического управления?

- а) подача электроэнергии, движение поездов и самолетов, обработка деталей на станках, работа буровых установок
- б) работа министерств, ведомств, правовой системы, местных органы власти
- в) формирование различных политических партий и группировок
- г) движение в защиту окружающей среды, диких животных, озер и морей; комитет солдатских матерей
- д) производственная и экономическая деятельность коммерческих и некоммерческих организаций

8. В чём заключается государственное управление социально-экономической жизнью общества:

- а) подача электроэнергии, движение поездов и самолетов, обработка деталей на станках, работа буровых установок
- б) работа министерств, ведомств, правовой системы, местных органы власти
- в) формирование различных политических партий и группировок
- г) движение в защиту окружающей среды, диких животных, озер и морей; комитет солдатских матерей
- д) производственная и экономическая деятельность коммерческих и некоммерческих организаций

9. В чём заключается негосударственное и неполитическое управление социальными процессами:

- а) подача электроэнергии, движение поездов и самолетов, обработка деталей на станках, работа буровых установок
- б) работа министерств, ведомств, правовой системы, местных органы власти
- в) формирование различных политических партий и группировок
- г) движение в защиту окружающей среды, диких животных, озер и морей; комитет солдатских матерей, против захоронения ядерных отходов
- д) производственная и экономическая деятельность коммерческих и некоммерческих организаций в рамках рыночных отношений

10. Кто в начале XX века сформулировал основные функции менеджмента:

- а) Т.Кампанелла
- б) Э.Мейо
- в) А.Смит
- г) Г.Форд
- д) А.Файоль

Темы рефератов

1. Менеджмент как вид деятельности и система управления. Особенности современного менеджмента.
2. Менеджмент в России (история и современность): отечественный опыт в области управления экономикой.
3. Интернационализация бизнеса и формирование международного менеджмента.
4. Механизм неформального контроля.

Вопросы для самопроверки

1. Понятие «менеджмент».
2. Причины возникновения науки об управлении.
3. Виды менеджмента.
4. Понятие о стратегическом, инновационном, производственном, маркетинговом, финансовом менеджменте.
5. Управление персоналом.

Тема 2. Основные этапы развития менеджмента

Тестовые задания

1. Что собой представляет менеджмент или управление в общем виде?

- а) учебную деятельность студента
- б) профессиональную деятельность специалиста
- в) целенаправленную деятельность по руководству людьми
- г) осознанную деятельность бригады буровиков
- д) все ответы верны

2. Менеджментом называется учебная дисциплина, преподавание которой впервые началось в одном из колледжей: а) США

- б) Великобритании
- в) Франции
- г) Германии
- д) России

3. На каких артефактах вряд ли можно найти высказывания по проблемам управления?

- а) на египетских папирусах
- б) на глиняных табличках из междуречья Тигра и Евфрата
- в) на шелковых свитках, сохранившихся со времени Поднебесной империи
- г) на городских стенах древней Помпеи
- д) нет верного ответа

4. В чём заключается основной мотив человеческого поведения с точки зрения англичане Т.Гоббса и Д.Стюарта?

- а) в стремлении к власти
- б) в достижении пользы и удовлетворения
- в) в стремлении к обогащению
- г) в желании стать счастливым
- д) в достижении бессмертия

5. Кто сформулировал принцип «экономического человека», главной целью которого является стремление к обогащению и удовлетворению личных потребностей?

- а) Т.Кампанелла
- б) Э.Мейо
- в) А.Смит
- г) Г.Форд
- д) А.Файоль

6. Какая школа в менеджменте рассматривала основные проблемы производства: нормирование труда, роль менеджеров, вознаграждение и стимулирование?

- а) классическая школа
- б) школа научного управления
- в) школа человеческих отношений
- г) школа поведенческих наук
- д) неоклассическая школа

7. Кто сформулировал знаменитые 14 принципов административного управления?

- а) Джон Бейтс Кларк
- б) Роберт Оуэн
- в) Фридрих Энгельс
- г) Анри Файоль
- д) Томас Мен

8. Какая функция менеджмента считается главной?

- а) организация
- б) координация
- в) мотивация
- г) контроль
- д) планирование

9. Какая функция менеджмента связана с практическим воплощением замыслов, содержащихся в планах?

- а) организация
- б) координация
- в) мотивация
- г) контроль
- д) планирование

10. Как иначе еще называются административные методы в управлении?

- а) экономические
- б) организационные
- в) властной мотивации
- г) либеральные
- д) либерально-демократические

Темы рефератов

1. История развития менеджмента как науки.
2. Концепции и функции менеджмента.
3. Характеристика и виды организационных структур управления.
4. Особенности ведения деловых переговоров.
5. Власть и лидерство: сущность и значение.

Вопросы для самопроверки

1. Наиболее длительный древний период развития.
 2. Индустриальный период (А.Смит, Р.Оуэн, Чарльз Беббидж).
 3. Период систематизации: школа научного управления (классическая школа) Франклина Тейлора, функции и принципы научного менеджмента Тейлора, его последователи - Френка и Лилиан Джилберт. Административная школа управления: функции и принципы управления Анри Файоля, Макса Вебера и концепция «рациональной бюрократии». Школа человеческих отношений Энрике Мэйо, его последователи - М. Фоллет, Дэвид Макгрегор.
 4. Информационный период - количественная школа и системный подход.
 5. Основных направления развития науки об управлении в настоящее время.
 6. Японская и американская модели менеджмента.
 7. Развитие менеджмента в России: А.Л. Ордин-Нащокин, Петр Великий, И.Т. Посошков, А.П. Волынский, В.Н. Татищев, М.М. Сперанский, С.Ю. Витте, А.С. Столыпин.
 8. Современная парадигма управления в России, сравнительная характеристика положений старой и новой парадигмы управления.
- Форма проведения и контроля: устный опрос, рефераты.

Тема 3. Принципы и функции менеджмента. Методы менеджмента

Тестовые задания

1. Функции менеджмента – это ...

- а) Виды управленческой деятельности, которые обеспечивают формирование управленческого влияния.
- б) Отдельные виды управленческой деятельности, которые увеличивают эффективность руководства.
- в) Отдельные управленческие процессы, направленные на увеличение продуктивности труда подчиненных.

2. Функции менеджмента

- а) Инновационный менеджмент.
- б) Оптимальное сочетание централизованного регулирования и самоуправления.
- в) Организация, планирование, контроль, мотивация.
- г) Перевод фирмы в качественно новое состояние.
- д) Целенаправленность.

3. Выберите понятие, относящиеся к принципам менеджмента.

- а) Единоначалия и коллегиальность.
- б) Организация.
- в) Достижение цели.
- г) Планирование.

4. Функция организации базируется на таких категориях:

- а) Полномочие, ответственность, стимулирование, делегирование.
- б) Полномочие, ответственность.
- в) Полномочие, ответственность, делегирование.

5. Функция менеджмента:

- а) ритмичность;
- б) мотивация;
- в) стратегия;

6. Функция менеджмента – это...

- а) Отдельный управленческий процесс, направленный на увеличение продуктивности труда подчиненных;
- б) Вид управленческой деятельности, который обеспечивает формирование управленческого влияния;
- в) Объективная составляющая управления, какая часть управления как целого, проявления которой становятся условием проявления этого целого

7. Принцип демократизации управления- это...

- а) Привлечение к управлению организацией всех сотрудников;
- б) Оптимальное распределение полномочий при принятии управленческих решений;
- в) Наделение каждого сотрудника в организации конкретными обязанностями.

8. Какую функцию менеджмента нужно использовать, чтобы распределить работников по рабочим местам?

- а) планирование;
- б) стратегия;
- в) организация.

9. Методы менеджмента - это:

- а) Подходы к подбору и выбраковыванию ресурсов;
- б) Способы повысить эффективность используемых ресурсов;
- в) Приемы и способы воздействия на коллектив, а также отдельно взятых работников для достижения целей и миссии организации.

10. Выберите метод менеджмента:

- а) Метод дозволения;
- б) Социальный метод;
- в) Стратегический метод.

Темы рефератов

1. Ресурсное обеспечение в системе риск-менеджмента
2. Функции управления
3. Внешняя и внутренняя мотивация
4. Функция руководства. Содержательная характеристика функции руководства. Роли руководителя по Г. Минцбергу
5. Формирование интегрированной системы менеджмента качества в организации

Вопросы для самопроверки

1. Понятие принципов управления Общие принципы управления. Частные принципы управления.
2. Определение, сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
3. Функции менеджмента по А. Файолю
4. Организация как функция управления.
5. Контроль как функция управления.
6. Координация как функция управления: определение, цель, формы, этапы.
7. Регулирование как функция управления: задачи, принципы, виды требования.
8. Мотивация как функция управления: определение, сущность.
Форма проведения и контроля: тестирование, презентации.

Тема 4. Организация. Понятие, признаки, этапы развития организации. Общие характеристики организации

Тестовые задания

1. основоположником школы научного управления является:

- а) Г. Гантт;
- б) Х. Эмерсон;
- в) Ф. Тейлор;
- г) Ф. Гилбретт.

2. Согласно бюрократической теории организации М. Вебера, каждое официальное лицо в организации должно вести дела:

- а) персонифицированно;
- б) безлично и формально;
- в) творчески;
- г) инициативно.

3. В тектологии А.А. Богданова регулирующий механизм в организации представляет собой:

- а) механизм субординации;
- б) подбор сочетания элементов;
- в) отношения координации;
- г) все варианты верны.

4. В теории административного поведения Г. Саймона цепочки «средства-цели» включают следующие действия:

- а) выбор общей цели и нахождение оптимальных средств из существующих альтернатив ее достижения;
- б) поощрение индивидуальной свободы и инициативы;
- в) предоставление исполнителям необходимых ресурсов;
- г) усиление мотивации исполнителей.

5. В теории организационного потенциала И. Ансоффа главная задача руководства фирмы – это:

- а) решение тактических проблем в условиях стабильной внешней среды;
- б) решение стратегических проблем при стабильной внешней среде;
- в) решение тактических проблем в условиях изменяющейся внешней среды;
- г) решение стратегических проблем при изменяющейся внешней среде.

6. Руководителей с подчиненными связывают полномочия:

- а) функциональные;
- б) аппаратные;
- в) линейные;
- г) делегированные.

7. Матричная структура управления:

- а) структура управления проектами, основанная на выделении самостоятельного юридического лица;
- б) структура управления проектами, основанная на обособлении проектной группы от начала до конца проекта;
- в) структура управления проектами, основанная на обособлении проектной группы и привлечении необходимых специалистов на временной основе;
- г) верный вариант отсутствует.

8. Организационная система – это:

- а) сложный механизм, состоящий из различных частей и элементов и выполняющий различные функции;
- б) единое образование из взаимодействующих между собой звеньев, предназначенное для целенаправленной деятельности;

- в) коллектив сотрудников, выполняющих общую работу в строгом соответствии с полученным от руководителя заданием;
- г) система, состоящая из субъектов и объектов управления и функционирующая на основе субординации.

9. Управление организацией – это:

- а) выдача четких распоряжений и приказов непосредственным исполнителям задания;
- б) обеспечение согласованных действий членов организации, направленных на достижение общей цели;
- в) неукоснительное выполнение исполнителями приказов и распоряжений вышестоящих начальников;
- г) верный вариант отсутствует.

10. Стадии ранней зрелости организации свойственны:

- а) координация стабильность, контроль;
- б) экспансия, дифференциация, диверсификация;
- в) замедление темпов роста;
- г) управление деятельным и профессионально подготовленным руководителем.

Темы рефератов

1. Управленческие решения
2. Менеджмент человеческих ресурсов
3. Управление проектами
4. Повышение качества управления
5. История финансового менеджмента
6. Основные стрессоры в деятельности менеджера внешнеторговой организации и способы их снижения
7. Цель инвестиционного менеджмента
8. Современные технологии мотивации
9. Выбор модели стратегического проектирования

Вопросы для самопроверки

1. Общие характеристики организации.
2. Понятие организационной структуры управления.
3. Элементы структуры управления организацией
4. Основные виды организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), матричная, линейно - штабная и дивизиональная.
5. Организационная культура.

Тема № 5. Мотивация в менеджменте. Теории мотивации

Тестовые задания

1. В какой период профессиональной деятельности формируется мотивация труда?

- а) до начала профессиональной деятельности;
- б) после приобретения трудового стажа 10-15 лет;
- в) во время адаптации в коллективе;
- г) после получения желаемой отдачи от трудовой деятельности;
- д) после признания важности труда.

2. В соответствии с теорией «Х» Дугласа МакГрегора человек:

- а) стремится к проявлению самостоятельности;
- б) обладает творческим мышлением;
- в) проявляет интерес к работе вне зависимости от форм мотивации;
- г) не любит работать и старается избежать ответственности;
- д) ответы а) и б).

3. В чем заключается основная идея классической теории мотивации?

- а) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе;

- б) деньги – единственный мотивирующий фактор в работе;
- в) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе;
- г) мотивирует стремление к расширению масштаба контроля;
- д) человека мотивируют потребности высших уровней.

4. В чем заключается цель стимулирования персонала?

- а) побудить человека избегать конфликтов;
- б) побудить человека делать больше и лучше того, что обусловлено трудовыми отношениями;
- в) побудить человека не превышать своих полномочий;
- г) внушить человеку чувство собственного достоинства;
- д) обеспечить человеку достойный уровень жизни.

5. В чем суть классической теории мотивации?

- а) деньги – единственный мотивационный фактор;
- б) человека заставляют действовать внутренние потребности;
- в) поведение человека определяется его ожиданиями;
- г) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе;
- д) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе.

6. Вероятность увольнения по собственному желанию выше

- а) у недавно нанятых на работу сотрудников
- б) у сотрудников, проработавших в организации 8-10 лет;
- в) у сотрудников, проработавших в организации 15-20 лет;
- г) у сотрудников, длительное время работающих в организации;
- д) не зависит от стажа работы в организации.

7. Для увеличения эффективности труда необходимо:

- а) четко формулировать цель работы;
- б) давать общее представление о необходимых результатах;
- в) ориентироваться не на результат, а на процесс работы;
- г) своевременно стимулировать работников;
- д) все вместе.

8. Если результаты деятельности работника неудовлетворительны, то как руководителю предпочтительнее сообщить об этом:

- а) высказать свою оценку в СМИ фирмы;
- б) высказать свою оценку сотруднику публично;
- в) вообще не говорить работнику о характере данной ему оценки, а сразу принять соответствующие меры;
- г) высказаться в отношении отдельных достижений сотрудника и подробнее остановиться на тех результатах, которые не удовлетворяют руководство компании;
- д) возможны варианты а) и б).

9. За что лучше всего, с точки зрения компании, платить сотруднику премию:

- а) за достижение плановых показателей;
- б) за перевыполнение плана;
- в) за выдающиеся заслуги;
- г) не за что-то, а пропорционально чему-то, например зарплате;
- д) ответы а) и в).

10. Завышение размеров вознаграждения сотрудника обычно приводит к:

- а) постоянному увеличению эффективности его работы;
- б) временному увеличению эффективности его работы;
- в) постоянному уменьшению эффективности его работы;
- г) временному уменьшению эффективности его работы;
- д) снижению мотивации работника.

1. Функции экологического менеджмента
2. Интуитивные управленческие решения
3. Сущность и значение мотивации
4. Внедрение стандарта менеджмента качества
5. Анри Файоль, теоретик и практик менеджмента
6. Отдел управления качеством
7. Зарубежные организационно-правовые формы
8. Оценка корпоративного управления

Вопросы для самопроверки

1. Мотивация. Принципы мотивации.
2. Теории мотивации в менеджменте.
3. Содержательные теории мотивации
4. Процессуальные теории мотивации

Тема № 6. Связующие процессы в менеджменте. Коммуникация как организационный процесс.

Тестовые задания

1. Какие, из перечисленных управленческих действий формулируются как связующие процессы в процессном подходе?

- а) распорядительство, мотивация;
- б) планирование, мотивация;
- в) принятие решений, мотивация;
- г) принятие решений, коммуникации.

2. Коммуникации в организации представляют собой:

- а) процесс обмена информацией;
- б) процесс выбора организационных альтернатив;
- в) процесс построения организационной структуры;
- г) производственный процесс.

3. Управленческие коммуникации - это:

- а) процесс, в ходе которого два или более индивида обмениваются и осознают получаемую информацию, цель которого состоит в мотивировании определенного поведения или воздействия на него;
- б) простая передача информации;
- в) информационный обмен между двумя людьми, основанный на двух этапах - отправлении и получение;
- г) группа из двух или более индивидов, которые взаимодействуют между собой;
- д) способ делегирования полномочий.

4. Правильный менеджмент в проблеме коммуникации состоит в необходимости сознательно:

- а) активизировать процессы коммуникации в организации;
- б) упорядочить процессы коммуникации;
- в) сделать все процессы коммуникации эффективными;
- г) снизить частоту случаев неэффективной коммуникации.

5. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- а) удовлетворенность партнеров по коммуникации;
- б) доброжелательная атмосфера общения;
- в) желание сторон продолжать коммуникации;
- г) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения.

6. Какое свойство внешней среды обусловлено наличием большого количества трудно прогнозируемых изменений параметров?

- а) сложность;
- б) гибкость;
- в) прозрачность;
- г) динамизм;
- д) определенность.

7. Какое свойство внешней среды обусловлено потребностью в полной и достоверной информации?

- а) сложность;
- б) гибкость;
- в) прозрачность;

- г) динамизм;
- д) неопределенность.

8. К основным элементам процесса коммуникации относят:

- а) письмо, устную речь, жесты, интонации;
- б) отправитель, сообщение, канал, получатель;
- в) идея, обратная связь, информация, средства передачи;
- г) руководитель, исполнитель, задача, техника.

9. В процессе межличностного общения менеджер использует язык:

- а) официальный и просторечный;
- б) жестов и мимики;
- в) вербальный и невербальный;
- г) деловой и общепринятый.

10. В процессе коммуникации выбирает канал передачи информации:

- а) кодировщик;
- б) отправитель;
- в) получатель;
- г) руководитель.

Темы рефератов

1. Аутсорсинг управления риском
2. Особенности организационных форм инновационной деятельности
3. Моделирование и прогнозирование при принятии решений
4. Организационное поведение руководителя
5. Критерии прогнозирования
6. Критерии принятия управленческих решений
7. Теории мотивации в менеджменте
8. Необходимость организационных изменений

Вопросы для самопроверки

1. Понятие, функции коммуникации.
2. Понятие информации. Требования, предъявляемые к информации, классификация информации.
3. Виды коммуникации
4. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
5. Межличностные коммуникации.
6. Организационные коммуникации.
7. Совершенствование коммуникаций в организациях.
8. Коммуникативные стили.

Тема № 7. Управленческие решения

Тестовые задания

- 1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:**

- а) инструмент управленческой деятельности;
- б) продукт управленческой деятельности;
- в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий
- г) форма воздействия субъекта на объект;
- д) управленческий документ.

2. Юридическое свойство управленческого решения – это:

- а) целенаправленность;
- б) правомерность;
- в) плановость;
- г) коллегиальность.

3. Организационные свойства управленческого решения - это:

- а) плановость;
- б) последовательность;
- в) целенаправленность;
- г) правомерность.

4. Технологическое свойство управленческого решения - это:

- а) комплексность;
- б) стадийность;
- в) целенаправленность;
- г) актуальность.

5. Системное свойство управленческого решения - это:

- а) коллегиальность;
- б) плановость;
- в) комплексность;
- г) актуальность.

6. Проблемное «свойство управленческого решения» - это:

- а) срочность;
- б) плановость;
- в) актуальность;
- г) последовательность разработки.

7. Юридическое стимулирующее свойство управленческого решения - это:

- а) стадийность;
- б) правомерность;
- в) мотивационность;
- г) коллегиальность.

8. Правильная (логическая) последовательность реализации элементов управленческого процесса - это:

- а) управленческие действия;
- б) управленческая ситуация;
- в) управленческое решение;
- г) управленческие функции.

9. Установите соответствие элементов процесса принятия решения и его элементы:

- а) анализ, преобразование сведений (данных) о ситуации;
- б) логические мыслительные операции;
- в) выбор методов разработки решения;
- г) нормативно-правовое обеспечение решения;

10. Две наиболее близкие по содержанию управленческие категории – это:

- а) цели;
- б) функции;
- в) действия;
- г) проблемы;
- д) решения.

Темы рефератов

1. Дивидендная политика предприятия
2. Ответственность руководителя за управленческие решения
3. Автоматизация и консалтинг
4. Корпоративные управленческие решения
5. Формирование резерва кадров руководящих должностей
6. Понятие и этапы контроля. Информационная сторона контроля
7. Роль стратегического планирования в управлении организацией

Вопросы для самопроверки

1. Сущность управленческих решений, их характеристика.
2. Виды управленческих решений.
3. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
4. Процесс принятия решений.
5. Методы принятия решений
6. Индивидуальные стили принятия решений.

Тема № 8. Лидерство и его роль в управлении организацией. Стили руководства Тестовые задания

1. Критерием эффективности менеджмента в организации НЕ является:

- а) Соотношение прибыли и затрат на управление
- б) Техничко-экономические показатели
- в) Степень удовлетворённости сотрудников в результатах своей деятельности
- г) Уровень заработной платы руководителя организации

2. Лидерство в теории менеджмента можно определить как...:

- а) победу в конфликте
- б) условия функционирования организации
- в) размер заработной платы руководителя
- г) способность оказывать влияние на личность и группы людей

3. На практике под термином лидерство чаще всего подразумевают _____ лидерство:

- а) Неформальное
- б) Формальное
- в) Деструктивное
- г) Харизматическое

4. Атрибутом авторитарного стиля управления является...:

- а) Децентрализация полномочий
- б) Преобладание неформальных коммуникаций
- в) Инициативность
- г) Директивность

5. Какие из названных качеств работника интересуют современного менеджера?

- а) квалификация и целеустремления работника;
- б) наличие черт характера, позволяющих сотрудничать с ним;
- в) стабильность его отдачи;
- г) интерес работника к перспективам роста и повышению квалификации;
- д) все перечисленные.

6. Какими важнейшими чертами характера должен обладать руководитель?

- а) целеустремленность;
- б) решительность;
- в) настойчивость;
- г) инициативность;

д) всё перечисленное.

7. Можно ли заслужить должное уважение в коллективе, принимая всю ответственность на себя за ошибки своих подчиненных?

- а) всегда;
- б) да, если они допущены из-за того, что вы не акцентировали внимание на возможности их появления;
- в) никогда;
- г) в случае неразумных решений подчинённых;

8. Какие характерные типы менеджеров определяет Мак-Клеланд в своей теории мотивации?

- а) институциональные менеджеры, которые испытывают большую потребность во власти; б) «открытые» менеджеры;
- в) социально активные менеджеры;
- г) ни один из названных;
- д) все названные.

9. Что такое валентность вознаграждения?

- а) нерегулярность;
- б) мера ценности или приоритетности;
- в) открытость;
- г) индивидуальная направленность;

10. Какие существуют типы лидеров?

- а) лидеры-организаторы;
- б) лидеры-инициаторы;
- в) лидеры-эрудиты;
- г) все указанные.

Темы рефератов

1. Синтетическая теория лидерства
2. Система управления качеством
3. Формирование профессионального профиля менеджера и способы усиления его положительных качеств
4. Российское корпоративное управление
5. 12 принципов производительности Эмерсона
6. Рабочее время и анализ его использования
7. Внутренняя и внешняя среда
8. Разработка системы принятия стратегических решений для предприятий малого и среднего бизнеса
9. Искусство и творчество в работе менеджера

Вопросы для самопроверки

1. Обзор теорий лидерства
2. Понятие, классификация и характеристика стилей руководства.
3. Классификация стилей руководства
4. Ситуационная модель руководства Фидлера.
5. Подход «путь—цель» Митчела и Хауса.
6. Теория жизненного цикла. Модель принятия решений руководителем Врума—Йеттона.
7. Адаптивное руководство.

Тема № 9. Кадровая политика предприятия. Развитие кадров

Тестовые задания

1. Цели кадровой политики на предприятии – это:

- а) безусловное выполнение предусмотренных Конституцией прав и обязанностей граждан в трудовой деятельности, соблюдение положений законов о труде, типовых правил внутреннего распорядка и др. документов, принятых по этому вопросу;
- б) подчиненность всей работы с кадрами задачам бесперебойного и качественного обеспечения основной деятельности необходимым числом работников необходимого профессионально-квалифицированного состава;
- в) рациональное использование кадрового потенциала;
- г) разработка критериев и методики планового подбора, оценки, обучения и расстановки руководящих и квалифицированных кадров, подготовки и повышения квалификации;
- д) разработка научной теории управления кадрами;
- е) разработка технологий, обеспечивающих бесперебойное функционирование производства, выпуска продукции.

2. Основные направления кадровой политики предприятия/органа власти – это:

- а) определение потребности в кадрах в соответствии с целями, задачами и стратегией развития предприятия;
- б) отбор и найм кадров в соответствии с целями, задачами и стратегией развития предприятия;
- в) использование кадров в соответствии с целями, задачами и стратегией развития предприятия;
- г) развитие кадров (обучение, переподготовка и повышение квалификации, другие формы) с применением внутрикорпоративной системы и в учреждениях профессионального образования;
- д) организация информации о кадрах с применением информационных систем;
- е) высвобождение кадров при соблюдении трудового законодательства;

3. Содержание корпоративной информационной системы в части кадрового менеджмента включает следующие элементы:

- а) тематические базы данных (по важнейшим направлениям кадрового менеджмента);
- б) программы, обеспечивающие функционирование баз данных;
- в) локальные (корпоративные) сети;
- г) специалисты, осуществляющие анализ, планирование, организацию, контроль и оценку работы корпоративной информационной системы в части кадрового менеджмента;
- д) технологии кадрового менеджмента.

4. В кадровой политике большое значение имеет человеческий фактор, который можно обозначить, как:

- а) главный компонент общественного развития, который образуется посредством участия людей в процессе создания материальных и духовных ценностей, оказания социально необходимых услуг;
- б) психологическое, физиологическое состояние людей, оказывающее влияние на состояние производства.

5. В развитии страны, отрасли и конкретного предприятия огромное значение имеют человеческие ресурсы, которые можно обозначить, как:

- а) совокупность различных качеств людей, определяющих их трудоспособность к производству материальных и духовных благ, и являются обобщающим показателем человеческого фактора развития общественного производства;
- б) количество трудоспособных людей, привлеченных к трудовой, общественно полезной деятельности в конкретной стране, отрасли, предприятии.

6. Трудовые ресурсы – это:

- а) часть населения, имеющего необходимое физическое развитие, здоровье, образование, культуру, способности, квалификацию и обладающего профессиональными знаниями для

работы в сфере общественно полезной деятельности;
 б) количество людей трудоспособного возраста, мотивированного на трудовую деятельность.

7. Кадры предприятия – это:

а) штатные квалифицированные работники, прошедшие предварительную профессиональную подготовку и обладающие специальными знаниями, трудовыми навыками или опытом работы в избранной сфере деятельности;
 б) конкретные люди, оформленные по трудовым контрактам на предприятие.

8. Персонал предприятия – это:

а) постоянные и временные работники, представители квалифицированного и неквалифицированного труда;
 б) представители конкретных организационных структур предприятия, находящиеся на различных иерархических уровнях (вспомогательный персонал, руководящие сотрудники, специалисты и т.д.).

9. Факторы, влияющие на выбор кадровой политики предприятия - это:

а) требования конкретного производства, стратегия развития предприятия;
 б) финансовые возможности предприятия, допустимый уровень издержек на управление персоналом;
 в) количественные и качественные характеристики имеющегося персонала и направленность их изменения в перспективе в соответствии со стратегией развития предприятия;
 г) ситуация на региональном (локальном) рынке труда, а именно: количественные и качественные характеристики предложения труда по профессиям, специальностям со стороны работников и условия предложения со стороны работодателей;
 д) спрос на рабочую силу со стороны конкурентов конкретного предприятия, складывающийся уровень заработной платы в отрасли, на аналогичных предприятиях;

10. Общие требования к кадровой политике предприятия – это:

а) связь политики со стратегией развития предприятия, ее кадровое обеспечение;
 б) обеспечение гибкости, которая проявляется в сочетании стабильности, т.е. учета интересов персонала и организационной культуре предприятия, с динамичностью (т.е. корректировкой политики в соответствии с изменением тактики предприятия, производственной и экономической ситуацией);
 в) обеспечение экономического обоснования, при котором учитываются реальные финансовые возможности предприятия;
 г) обеспечение индивидуального подхода к своим работникам, т.е. учета интересов и потребностей, которые не противоречат целям и задачам производства;
 д) наличие в штате предприятия не менее 70 % квалифицированных работников, прошедших предварительную профессиональную подготовку и обладающих специальными знаниями, трудовыми навыками или опытом работы в избранной сфере деятельности.

Темы рефератов

1. Понятие кадровой политики
2. Подготовка кадров управления в компании
3. Подбор и расстановка персонала.
4. Оценка кадров управления.
5. Особенности управления персоналом в фирмах США и Японии.
6. Сущность и функции стратегического планирования.

Вопросы для самопроверки

1. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности менеджмента.
2. Кадры и персонал. Их характеристики.

3. Кадровая политика предприятия.
4. Кадровые службы. Функции и субъекты управления персоналом.
5. Планирование персонала.
6. Методы оценки персонала
7. Расстановка кадров.
8. Виды адаптации. Управление процессом адаптации.
9. Развитие кадров.
10. Карьера и ее виды.

Тема № 10. Управление конфликтами

Тестовые задания

1. Выделите один из способов управления конфликтами

- а) разъяснение требований к работе;
- б) решение проблемы;
- в) противоборство;
- г) разжигание инцидента;
- д) активизация конфликтогенов.

2. Из чего складывается конфликт?

- а) конфликтной ситуации и инцидента;
- б) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- в) инцидента и конфликтной личности;
- г) совокупности источников конфликта;
- д) противоборствующих сторон.

3. Избегание является оптимальным способом управления конфликтом:

- а) нет;
- б) да;
- в) да, только для руководящих работников;
- г) да, для руководителей низшего звена;
- д) да, для руководителей высшего звена.

4. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) провокационные.

5. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

- а) структурные;
- б) межличностные;
- в) внутриличностные;
- г) организационные;
- д) договорные.

6. Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К.Томасу и А.Килмену?

- а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу;
- б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности;
- в) уровень конфликтности, уровень терпимости;

- г) эгоизм и альтруизм;
- д) избегание и уклонение.

7. Какие три вида посредничества различают при решении конфликта?

- а) межличностное, организационное, структурное;
- б) переговоры, компромисс, арбитраж;
- в) формальное, неформальное, общественное;
- г) внутриорганизационные, межорганизационные, внеорганизационные;
- д) вертикальное, горизонтальное, структурное.

8. Какие три уровня конфликтов выделил С.Хэнди

- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
- б) открытые, скрытые, потенциальные;
- в) спор, конкуренция, конфликт;
- г) структурные, личностные, скрытые;
- д) масштабные, локальные, внешние.

9. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?

- а) негативные;
- б) позитивные;
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;

- д) прогнозные.

10. Какое название носят методы по устранению организационных конфликтов?

- а) внутриличностные;
- б) структурные;
- в) межличностные;
- г) переговоры;
- д) ответные агрессивные действия.

Темы рефератов

1. Подходы к проектированию и перепроектированию роли
2. Конфликты в организации и методы управления ими
3. Проблемы проведения стратегических изменений
4. Концепции ситуационного лидерства
5. Анализ функций управления
6. Группа, команда, трудовой коллектив: сущность, сходства и различия
7. Интеграционное сотрудничество крупных и малых фирм
8. Характеристика индивидуальности человека

Вопросы для самопроверки

1. Понятие и природа конфликта.
2. Типы конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Развитие конфликта, его основные этапы.
5. Методы разрешения конфликта.
6. Способы разрешения конфликта.

Тема № 11. Сущность стресса, его причины и проявления. Регулирование стресса

Тестовые задания

1. Какие из приведённых факторов характеризуют отрицательные последствия конфликтов?

- а) ухудшение психологического климата
- б) снижение производительности труда

- в) нарушение сотрудничества и взаимопомощи
- г) укрепление нервной системы работников
- д) возрастание неудовлетворённости трудом и текучесть кадров
- е) формирование представления о другой стороне как о враге

2. Что из перечисленного относится к основным типам конфликтов?

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) конфликт между личностью и группой
- г) конфликт между руководителем и подчинённым
- д) межгрупповой конфликт

3. Какие из названных позиций являются причинами конфликтов?

- а) распределение ресурсов
- б) нечёткое разграничение прав и обязанностей
- в) неудовлетворительные коммуникации
- г) низкое качество выполнения работы
- д) неблагоприятные условия труда
- е) необоснованное публичное порицание одних сотрудников и не заслуженная похвала других

4. Что из перечисленного является причинами конфликта, связанного с личностными особенностями руководителя?

- а) неопытность в работе с людьми
- б) карьеризм, нечестность
- в) нежелание признать допущенную ошибку
- г) внимательное отношение к людям
- д) завышенная требовательность к подчинённым
- е) низкий культурный уровень

5. Что из перечисленного относится к факторам вызывающим стресс?

- а) перегрузка в работе
- б) страх наказания
- в) интересная работа
- г) плохие условия работы
- д) выговор
- е) увольнение с работы
- ж) поощрение

6. Какие из приведённых позиций являются способами управления стрессами?

- а) распределение объёма и типа работы в соответствии со способностями сотрудников
- б) чёткое определение полномочий и ответственности сотрудников
- в) принуждение к выполнению неинтересной работы
- г) надлежащее вознаграждение за эффективную работу
- д) использование стиля лидерства, соответствующего требованиям ситуации
- е) развитие способностей работников и обсуждение с ними сложных вопросов

7. Какие из приведённых позиций делают целесообразным компромиссный подход к разрешению конфликта?

- а) использование равных аргументов в пользу взаимоисключающих позиций
- б) требование временного урегулирования проблемы
- в) необходимость принимать срочное решение при дефиците времени
- г) источник разногласий не существенен
- д) директивные утверждения точки зрения руководителя не приводят к успеху

8. Стресс – это:

- а) состояние напряжения;
- б) противоречие;

в) несогласие.

9. Стресс на рабочем месте требует...

- а) устранения
- б) обращения к врачу;
- в) поддерживания;
- г) регулирования.

10. Управление стрессами изучают:

- а) менеджеры;
- б) маркетологи;
- в) социологи;
- г) верно все выше перечисленное.

Темы рефератов

1. Делегирование полномочий: понятие, цели.
2. Стрессоустойчивость как фактор эффективной деятельности менеджера. Профилактика стресса.
3. Теории мотивации в менеджменте.
4. Контроль как функция менеджмента. Виды контроля.
5. Эмоциональный интеллект менеджера.
6. Понятие и типология карьеры. Планирование карьеры и развития.

Вопросы для самопроверки

1. Природа стресса.
2. Разновидности стресса.
3. Причины стресса.
4. Регулирование стресса.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1 Основная учебная литература

1. Общий менеджмент: учебное пособие / Л. С. Ружанская, Н. Г. Фонова, И. В. Бурлакова [и др.]; под редакцией Л. С. Ружанской, И. В. Котляревской. — Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. — 116 с. — ISBN 978-5-7996-2255-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106471.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Герчикова, И. Н. Менеджмент : учебник для вузов / И. Н. Герчикова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 511 с. — ISBN 978-5-238-01095-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81661.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2 Дополнительная учебная литература

1. Короткий, С. В. Менеджмент : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 225 с. — ISBN 978-5-4487-0134-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72358.html> . — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Дорофеева, Л. И. Менеджмент : учебное пособие / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 191 с. — ISBN 978-5-9758-1747-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81026.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Менеджмент : учебное пособие / Э. М. Гайнутдинов, Р. Б. Ивуть, Л. И. Поддерегина [и др.] ; под редакцией Э. М. Гайнутдинова. — Минск : Вышэйшая школа, 2019. — 240 с. — ISBN 978-985-06-2788-9. — Текст: электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:
http://www.iprbookshop.ru/90793.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

www.customs.ru - Официальный сайт Федеральной таможенной службы Российской Федерации.

www.nalog.ru - Официальный сайт ФНС России.

www.eurasiancommission.org - Официальный сайт Евразийской экономической комиссии.

www.customsspec.ru - Информационно-аналитический портал «Специалист таможенного дела».