|  |
| --- |
| **Вопросы для сдачи дифференцированного зачета – 2015**  |
| 1. Сущность менеджмента как совокупности науки и искусства управления.
 |
| 1. Экономические основы управления
 |
| 1. Управление социально-экономическими системами (организациями).
 |
| 1. Цели и задачи менеджмента. Уровни менеджмента.
 |
| 1. Личностные качества менеджера
 |
| 1. Условия и факторы возникновения и развития менеджмента.
2. Основные школы менеджмента.
 |
| 1. Особенности менеджмента в России.
 |
| 1. Законы, принципы и функции управления. Особенности механистического, системного и ситуационного подходов к управлению.
 |
| 1. Содержание управленческого труда. Предмет управленческого труда, его цели, средства и характеристика. Типы менеджеров.
 |
| 1. Организация как система и как объект управления, ее основные параметры. Внутренняя и внешняя среда организации.
 |
| 1. Типология организаций. Виды структур управления организацией (линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная).
 |
| 1. Создание организационной структуры гостиничного предприятия
 |
| 1. Основные общие и специфические конкретные функции менеджмента.
 |
| 1. Прогнозирование и планирование. Стратегические и тактические планы в

 системе менеджмента. |
| 1. Разнообразие целей управления и признаки их классификации.
 |
| 1. Роль целеполагания в процессе планирования.
 |
| 1. Долгосрочные и краткосрочные цели.
 |
| 1. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений. Дерево целей
 |
| 1. Построение дерева целей для гостиничного предприятия
 |
| 1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.
 |
| 1. Сущность и методы мотивации. Содержательный и процессуальный подходы к мотивации.
 |
| 1. Иерархия потребностей по теории Абрахама Маслоу. Теории мотивации Дэвида Мак Клелланда. Теории мотивации Фредерика Генцберга.
 |
| 1. Контроль и регулирование в системе менеджмента. Понятие контроля и его основные типы.
 |
| 1. Понятие контроля и его основные типы.
 |
| 1. Выявление потребностей персонала гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по мотивации к труду
 |
| 1. Понятие руководства, власти и лидерства. Общие понятия о стилях менеджмента.
 |
| 1. Основные теории лидерства. Концепция типов руководства Дугласа Макгрегора.
 |
| 1. Выявление компонентов имиджа менеджера гостиничного предприятия.
 |
| 1. Определение лидерских качеств личности.
 |
| 1. Понятие организационного конфликта. Структура организационного конфликта. Роль конфликта в управлении.
 |
| 1. Виды организационных конфликтов.
 |
| 1. Конфликтная ситуация. Фазы развития конфликта.
 |
| 1. Управление конфликтом и стратегия его преодоления.
 |
| 1. Решение ситуативных задач по разрешению конфликтных ситуаций в организации гостиничного сервиса.
 |
| 1. Реакция руководителя на конфликт решение ситуационных задач
 |
| 1. Природа и причины стресса. Симптомы стресса
 |
| 1. Фрустрация. Методы снятия стресса.
 |
| 1. Критерии, существенные для понимания языка тела
 |
| 1. Показатели состояния напряженности. Обзор сигналов тела для общего суждения о человеке
 |
| 1. Анализ причин стресса. Критерии, существенные для понимания языка тела.
 |
| 1. Понятие и содержание эффективности и качества менеджмента
 |
| 1. Экономическая и социальная эффективность.
 |
| 1. Количественные и качественные показатели и критерии эффективности управления.
 |
| 1. Системный подход к управлению операциями
 |
| 1. Проектирование продуктов и процессов в сфере услуг
 |
| 1. Разработка критериев эффективности работы гостиничного предприятия
 |
| 1. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
 |
| 1. Этика делового общения. Условия эффективного общения
 |
| 1. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.
 |
| 1. Техника ведения переговоров, телефонных переговоров.
 |
| 1. Составление плана бесед и телефонных переговоров.
 |
| 1. Коммуникации в организации: понятие, виды.
 |
| 1. Виды управленческой информации.
 |
| 1. Коммуникационная структура управления организацией.
 |
| 1. Коммуникационные каналы и их характеристики.
 |
| 1. Коммуникационный процесс и сети.
 |
| 1. Три «Я – состояния» человека»
 |
| 1. Трансакты. Эффективная коммуникация
 |
| 1. Менеджер: понятие, роль и место в системе управления. Требования, предъявляемые к личностно - деловым качествам менеджера
 |
| 1. Категории менеджеров предприятий гостиничного хозяйства, их должностные обязанности и квалификационные требования к ним.
 |
| 1. Методика оценки качеств менеджера.
2. Авторитет и имидж менеджера.
 |
| 1. Правила служебного поведения руководителя. Самоменеджмент: понятие, значение в работе менеджера
 |
| 1. Планирование работы менеджера. Затраты и потери рабочего времени.
 |
| 1. Составление плана организации личной работы менеджера.
2. Защита личного плана работы менеджера
 |