|  |
| --- |
| **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 |