ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Менеджмент

Комплект 1. Вопросы

1.Основные понятия в менеджменте

2.Понятие организации. Формальные и неформальные организации.

3.Структуры управления. Преимущества и недостатки.

4.Уровни управления.

5.Функции менеджмента.

6.Макро и микросреда организации.

Комплект 2.

**Тестовые задания по дисциплине «Менеджмент»**

**для контроля знаний студентов**

I вариант

|  |  |
| --- | --- |
| Термины | Определение |
| 1.Организация  2. основные области управления в организации  3. роли менеджера в организации  4. средний уровень менеджмента  5. управленческое решение  6. методы управления  7. организационная структура предприятия | а) производство ( услуги); маркетинг, финансы, кадры, эккаунтинг.  б) руководители структурных подразделений, отделов и служб.  в) систематизированное, сознательное объединение действий людей, преследующее достижение определенных целей.  г) совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей.  д) по принятию решения, информационная, в качестве руководителя.  е) акт, направленный на разрешение проблемной ситуации.  ж) совокупность соотношений между уровнями управления и функциональными областями для достижения поставленных целей. |

I ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕРМИНЫ.

II Вставить пропущенные слова:

8. Организационная структура – это состав, соподчинённость, взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления, между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу реализации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и информации.

9. Задача руководителя – изучать работников, определять какие активные потребности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ими, и на этой основе активно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ их потенциал.

10. Миссия – это предназначение, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, существование фирмы.

11. Планирование – является практически единственным условием, вносящим \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

при осуществлении хозяйственной деятельности предприятия.

12. В процессе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ информация передается от одного субъекта к другому.

13. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ должны быть конкретными и поддающимися оценке.

14. Существуют следующие виды управленческих решений – организационные, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

15. Убеждение, воспитание, обмен опытом, наставничество, чествование лучших работников, юбиляров и т.д. – это все инструменты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ метода управления.

16. Микросреда управления – это поставщики, посредники, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

17. Совокупность приёмов поведения руководителя по отношению к подчиненным – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руководства.

III Оценить высказывания и ситуации.

18. Эффективный менеджер всегда учитывает ситуативные различия и, прогнозируя будущее и готовясь к нему, действует про активно, а не реагирует на уже произошедшие события.

а) верно

б) верно частично

в) неверно

19.Существует методы управления, которые будут эффективны во все времена и для всех организаций.

а) верно

б) верно частично

в) неверно

20.Руководители среднего звена являются неотъемлемыми элементом процесса принятия решений. Именно они выявляют проблемы, инициируют дискуссии, выдвигают новаторские и творческие предложения.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

II Вариант

I ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕРМИНЫ.

|  |  |
| --- | --- |
| Термины | Определение |
| 1. менеджмент 2. уровни управления 3. системный подход к управлению 4. горизонтальное разделение труда 5. высший уровень менеджмента 6. решение 7. стратегия | а) высший, средний, низовой.  б) это не набор руководящих принципов, это особый способ мышления.  в) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для формирования и достижения организационных целей.  г) выбор одной из имеющихся альтернатив.  д) руководители компаний и их  заместители.  е) разделение на составляющие компоненты.  ж) подробный комплексный план, разрабатываемый с тем, что бы обеспечить выполнение миссии и достижение целей организации. |

II ВСТАВИТЬ ПРОПУЩУННЫЕ СЛОВА:

1. Планирование – это непрерывный процесс принятия решений, поскольку в ходе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по времени некоторые цели и задачи.
2. В условиях рынка каждая фирма должна стремиться к оптимальном сочетанию и использованию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Менеджер, пользуя и передавая информацию, а, также получая обратные сигналы, организует и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подчиненных.
4. Различают 2 крупных вида структур: бюрократические и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. Планирование должно отвечать на вопросы: Что? Когда? И как может \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
6. Макросреда управления – это политические, экономические, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факторы.
7. Регламентирование, инструктирование – это инструменты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методов управления.
8. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - возможность оказывать определенное влияние на поведение людей.
9. Качества лидера – целеустремленность, честность, интеллект, уверенность в себе, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и т.д.
10. Делегирование в менеджменте – это передача менеджером \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и ответственности подчиненным.

**III ОЦЕНИТЬ ВЫСКАЗЫВАНИЕ И СИТУАЦИИ.**

1. Если торговому агенту надо сделать определенное количество звонков, а рабочему выполнить норму выработки, то момента, когда можно считать законченной работу высшего руководителя не существует.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

1. Организации не должны взаимодействовать с внешней средой, чтобы получать ресурсы и находить потребителей для своей продукции.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

1. С ситуативной точки зрения «наилучшего» способа управления не существует.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

III Вариант

I ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕРМИНЫ.

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| 1.менеджмент  2.уровни управления  3.роли менеджера в организации  4.горизонтальное разделение труда  5. управленческое решение  6.решение  7. организационная структура предприятия | а) высший, средний, низовой  б) это не набор руководящих принципов, это особый способ мышления  в) систематизированное, сознательное объединение действий людей, преследующее достижение определенных целей.  г) выбор одной из имеющихся альтернатив  д) по принятию решения, информационная , в качестве руководителя.  е) разделение на составляющие компоненты.  ж) совокупность соотношений между уровнями управления и функциональными областями для достижения поставленных целей. |

II ВСТАВИТЬ ПРОПУЩУННЫЕ СЛОВА:

8.Планирование – это непрерывный процесс принятия решений, поскольку в ходе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по времени некоторые цели и задачи.

9. Задача руководителя – изучать работников, определять какие активные потребности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ими, и на этой основе активно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ их потенциал.

10.Менеджер, пользуя и передавая информацию, а, также получая обратные сигналы, организует и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подчиненных.

11. Планирование – является практически единственным условием, вносящим \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

при осуществлении хозяйственной деятельности предприятия.

12.Планирование должно отвечать на вопросы : Что? Когда? И как может \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

13. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ должны быть конкретными и поддающимися оценке.

14.Регламентирование, инструктирование – это инструменты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методов управления.

15. Убеждение, воспитание, обмен опытом, наставничество, чествование лучших работников, юбиляров и т.д. – это все инструменты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ метода управления.

16.Качества лидера – целеустремленность, честность, интеллект, уверенность в себе, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и т.д.

17. Совокупность приёмов поведения руководителя по отношению к подчиненным – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руководства.

**III ОЦЕНИТЬ ВЫСКАЗЫВАНИЕ И СИТУАЦИИ.**

18. вы только что, став руководителем заявите каждому встречному: «Теперь, когда я стал руководителем, дела пойдут ПО-ДРУГОМУ!»

а) верно

б) частично верно

в) неверно

19. Если норма управляемости слишком велика, возникает путаница и перегрузка менеджера. Решить проблему позволяет принцип единоначалия.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

20. Одна из основных причин необходимости контроля состоит в том, что любая организация должна быть способна выявлять ошибки и исправлять их до того, как они помешают достижению её целей.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

IV вариант

I ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕРМИНЫ.

|  |  |
| --- | --- |
| Термины | Определение |
| 1. менеджмент 2. основные области управления в организации 3. системный подход к управлению 4. средний уровень менеджмента   5.высший уровень менеджмента  6.методы управления  7.стратегия | а) производство (услуги), маркетинг, кадры, эккаунтинг.  б) руководители структурных подразделений, отделов и служб.  в) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для формирования и достижения организационных целей.  г) совокупность приёмов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей.  д) руководители компаний и их  заместители.  е) Это не набор руководящих принципов, это особый способ мышления.  ж) подробный комплексный план, разрабатываемый с тем, что бы обеспечить выполнение миссии и достижение целей организации. |

II ВСТАВИТЬ ПРОПУЩУННЫЕ СЛОВА:

8. Организационная структура – это состав, соподчинённость, взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления, между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу реализации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и информации.

9.В условиях рынка каждая фирма должна стремиться к оптимальном сочетанию и использованию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

10. Миссия – это предназначение, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,существование фирмы.

11. Различают 2 крупных вида структур : бюрократические и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

12. В процессе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ информация передается от одного субъекта к другому.

13.Макросреда управления – это политические, экономические, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факторы.

14. Существуют следующие виды управленческих решений – организационные, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - возможность оказывать определенное влияние на поведение людей.

16.Микросреда управления – это поставщики, посредники, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

17.Делегирование в менеджменте – это передача менеджером \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и ответственности подчиненным.

**III ОЦЕНИТЬ ВЫСКАЗЫВАНИЕ И СИТУАЦИИ.**

18.Если менеджер действует так, будто не доверяет, подчиненные действительно начнут вести себя так.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

19.В крупных, солидных фирмах (формальных организациях) не может существовать неформальных групп.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

20.Правило хорошего менеджмента состоит в том, что когда дела идут плохо – это вина подчиненных; а когда дела идут хорошо – это заслуга менеджера.

а) верно

б) частично верно

в) неверно

Эталон ответов к тестовому заданию

Вариант

1. В
2. А
3. Д
4. Б
5. Е
6. Г
7. Ж
8. Потоков команд, властных полномочий
9. Движут ими, использовать
10. смысл

11) ясность

12) коммуникаций

13) цели

14) интуитивные, рациональные и др.

15) социально - психологического

16) клиенты, конкуренты

17) стиль

18) а

19) в

20) а

**II Вариант**

1. В
2. А
3. Б
4. Е
5. Д
6. Г
7. Ж
8. Уточняются и корректируются
9. Имеющихся ресурсов

10) Координирует

11) адаптивные

12) произойти

13) экономические, культурные и демографические

14) организационно-административные

15) власть

16) проницательность, упорство, энтузиазм

17) полномочий

18) а

19) в

20) а

III Вариант

1. В
2. А
3. Д
4. Е
5. Г
6. Г
7. Ж
8. Уточняются и корректируются
9. Движут ими, использовать
10. Координирует
11. Ясность
12. Произойти
13. Цели
14. Организационно-административных
15. Социально-психологического
16. Проницательность, упорство, энтузиазм и т.д.
17. Стиль
18. Б
19. А
20. А

IV Вариант

1. В
2. А
3. Е
4. Б
5. Д
6. Г
7. Ж
8. Потоков команд, властных полномочий
9. Имеющихся ресурсов
10. Смысл
11. Адаптивные
12. Коммуникации
13. Экономические, культурные и демографические
14. Интуитивные, рациональные и др.
15. Власть
16. Клиенты, конкуренты
17. Полномочий
18. А
19. В
20. В

Время выполнения теста – 45 мин

Оценка результатов тестирования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели в баллах | | | |
| Неудовлетворительно  «2» | Удовлетворительно  «3» | Хорошо  «4» | Отлично  «5» |
| 0-8 баллов | 9-13 баллов | 14-17 баллов | 18-20 баллов |

Подпись преподавателя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комплект 2.

Менеджмент

Контрольное задание №1

По теме: «Функции Менеджмента «

1.Определите Термин:

а) -это четко сформулированная причина существования фирмы (организации).

б ) - должны быть конкретными , и поддающимися оценке .

в) - это не подглядывание в замочную скважину .

г) - это непрерывный процесс , направленный на оптимальное использование возможностей предприятия .

д) - вид деятельности , направленный на разработку схем и структур управления , положений , других нормативных документов .

е) – процесс побуждения к деятельности .

2.ВСТАВИТЬ ПРОПУЩЕННЫЕ СЛОВА :

а) организационная структура – это состав , соподчиненность , взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления , между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу реализации , и информации.

б) задача руководителя – изучать работников , определять какие активные потребности ими , и на этой основе активно и их потенциал .

в) миссия – это предназначение , существование фирмы .

г) планирование – является практически единственным условием , вносящим при осуществлении хозяйственной деятельности предприятия .

д) в процессе информация передается от одного субъекта к другому .

3. Объясните смысл :

« Насколько авторитарной ни являлась бы организация , она должна удовлетворять амбиции и потребности своих членов и делать это по отношению к ним , как к индивидам»

П.ДРАКЕР .

4. Отметьте элементы , характеризующие производственную структуру организации .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Верно | Неверно |
| 1.Состав структурных единиц (подразделений) организации |  |  |
| 2.Специализация структурных единиц |  |  |
| 3.Аппарат управления |  |  |
| 4.Уровень кооперирования между структурными единицами при выполнении производственной программы |  |  |
| 5. Состав служб , занимающихся непроизводственной деятельностью |  |  |
| 6.Длительность производственного цикла изготовления продукции |  |  |

5.Укажите в соответствующей графе , в чем состоит отличие «организации « от «импровизации».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Верно | Неверно |
| 1.Наличие долговременных норм и правил поведения |  |  |
| 2.Творческий характер принимаемых решений |  |  |
| 3.Иерархическая упорядоченность поведения |  |  |

6.Определите тип приведенной структуры управления организацией :

Руководитель

организации

Исполнитель

Исполнитель

Руководитель функционального подразделения

Руководитель функционального подразделения

Линейный руководитель

7.Отметьте какие виды контроля выделяются в менеджменте .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Верно | Неверно |
| 1.Предварительный,функциональный ,стоимостной |  |  |
| 2.Предварительный ,текущий , заключительный |  |  |
| 3.Административный ,производственный ,финансовый |  |  |
| 4.Все вышеперечисленное неверно |  |  |

8.укажите в соответствующей графе , какое из определений характеризует содержание понятия «функция менеджмента «.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Верно | Неверно |
| 1.Устойчивый состав специфических видов управленческой деятельности |  |  |
| 2.Специфический состав функциональных областей деятельности организации. |  |  |
| 3.Виды управленческих решений |  |  |

9. Укажите какое из определений характеризует содержание «Коммуникации « как функции менеджмента .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Верно | Неверно |
| 1.Обмен информацией при подготовке и обеспечении реализации управленческих решений |  |  |
| 2.Информационные каналы, связывающие коммуникаторов с целью эффективного управления предприятия |  |  |
| 3.Организация информационного обеспечения системы управления предприятием. |  |  |

10. Определите тип приведенной структуры управления организацией :

Центр управления

Руководитель организации

Руководитель проекта 3

Руководитель проекта 1

Руководитель проекта 2

Опытное производство

Промышленное изготовление

Научно исследовательские работы

Испытание и доводка

Комплект 4 вопросы и тестовые задания к контрольной работе

ВАР1

Вопросы для обсуждения

1. Понятие и квалификация инноваций.

2. Роль инноваций в развитии организации.

3. Содержание и принципы инновационной деятельности.

4. организация инновационной деятельности.

Тесты

Какие из предложенных вариантов можно назвать новшество:

А) новый вид продукции;

Б) новый вид услуг;

В) новая технология;

Г) новый обычай;

Д) изобретение;

Е) новый порядок организации производства?

Какие из перечисленных позиций относятся к внутренним источникам инноваций:

А) успех, неудача в деятельности предприятия;

Б) неконгруэнтность;

В) демографические изменения;

Г) нововведения основанные на потребностях процесса;

Д) новые знания?

ВАР2

Вопросы для обсуждения

Лидерство и руководство

1. Понятие лидерства.

2. Стиль руководства. Типы управленческого поведения.

3. Власть и влияние. Формы власти.

4. Формы влияния на персонал

5. основные качества менеджера.

Какие из перечисленных качеств к лидеру:

А) честность;

Б) способность видеть в человеке личность;

В) уход от отменности;

Г) настойчивость в достижении целей;

Д) отсутствие устремленности к роскоши;

Е) эрудированность;

Ж) отсутствие контроля над эмоциями?

Руководитель, который дает своим подчиненным почти полную свободу выборе рабочих задач и контроля за своей работой, относится к:

А) авторитарному руководителю;

Б) демократическому:

В) либеральному.

|  |
| --- |
| Вопросы для сдачи дифференцированного зачета |
| 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 |