

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

Рассмотрено
цикловой комиссией
Протокол заседания № 1.
от «31» августа 2020 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ Чобану Л.А.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
профессионального модуля

**ПМ. 04 «Организация производственной деятельности структурного
подразделения организации связи»**

по специальности
11.02.10 Радиосвязь, радиовещание и телевидение
(углубленной подготовки)

квалификация
специалист по телекоммуникациям

Разработчик:
преподаватель
ОГАПОУ «Белгородский
индустриальный колледж»
Фалькова И.Н.

Содержание

	Стр.
1. Пояснительная записка	4
1.1. Краткая характеристика дисциплины, ее цели и задачи. Место практических работ в курсе дисциплины	4
1.2. Организация и порядок проведения практических работ	4
1.3. Общие указания по выполнению практических работ	5
1.4. Критерии оценки результатов выполнения практических работ	6
2. Тематическое планирование практических работ	6
3. Содержание практических работ	9
Практическая работа №1 Расчет объема услуг предприятия связи в стоимостном выражении	9
Практическая работа № 2 Расчет стоимости основных средств, амортизационных отчислений	10
Практическая работа № 3 Расчет показателей использования основных средств	11
Практическая работа № 4 Расчет показателей использования оборотных средств	12
Практическая работа № 5 Расчет численности работников	13
Практическая работа № 6 Расчет показателей производительности труда	14
Практическая работа № 7 Расчет фонда заработной платы работников предприятия	15
Практическая работа № 8 Определение структуры себестоимости	16
Практическая работа №9 Составление сметы затрат	17
Практическая работа № 10 Определение доходов предприятия	20
Практическая работа № 11 Определение прибыли и рентабельности производства	20
Практическая работа № 12 Расчет показателей эффективности инвестиций	21
Практическая работа № 13 Расчет технико-экономических показателей проекта	23
Практическая работа № 14 Анализ структуры управления персоналом	25
Практическая работа № 15 Внутренняя среда организации, её составные элементы	25
Практическая работа № 16 Принятие управленческих решений	26
Практическая работа №17 Этапы принятия управленческих решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения	27
Практическая работа № 18 Определение типа темперамента	28
Практическая работа № 19 Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Сущность делегирования. Правила и принципы делегирования	30
Практическая работа № 20 Конфликты в коллективе	35
Практическая работа № 21 Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные	37
Практическая работа № 22 Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности	38
Практическая работа №23 Планирование деловой карьеры	44
Практическая работа №24 Имидж, его составные компоненты	47
Практическая работа №25 Проведение психологического тестирования	48
Практическая работа №26 Изучение правил ведения бесед, совещаний, переговоров, выступлений	54
Практическая работа №27 Изучение психологических аспектов малых групп и коллективов	57

Практическая работа №28 Составление резюме	58
4. Информационное обеспечение обучения	59

1. Пояснительная записка

1.1. Краткая характеристика дисциплины, ее цели и задачи. Место практических работ в курсе дисциплины

Профессиональный модуль ПМ. 04 Организация производственной деятельности структурного подразделения организации связи является частью рабочей основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 11.02.10 Радиосвязь, радиовещание и телевидение (углубленной подготовки).

Профессиональный модуль изучается в VIII семестре. В целом рабочей программой предусмотрено 60 часов на выполнение практических работ, что составляет 58 % от обязательной аудиторной нагрузки, которая составляет 104 часа, при этом максимальная нагрузка составляет 156 часа, из них 52 часа приходится на самостоятельную работу обучающихся.

Цель настоящих методических рекомендаций: оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по профессиональному модулю ПМ. 04 Организация производственной деятельности структурного подразделения организации связи качественное выполнение которых поможет обучающимся освоить обязательный минимум содержания дисциплины и подготовиться к промежуточной аттестации в форме экзамена.

1.2. Организация и порядок проведения практических работ

Практические работы проводятся после изучения теоретического материала. Введение практических работ в учебный процесс служит связующим звеном между теорией и практикой. Они необходимы для закрепления теоретических знаний, а также для получения практических навыков и умений. При проведении практических работ задания, выполняются студентом самостоятельно, с применением знаний и умений, усвоенных на предыдущих занятиях, а также с использованием необходимых пояснений, полученных от преподавателя. Обучающиеся должны иметь методические рекомендации по выполнению практических работ, конспекты лекций, измерительные и чертежные инструменты, средство для вычислений.

1.3. Общие указания по выполнению практических работ

Курс практических работ по профессиональному модулю ПМ. 04 Организация производственной деятельности структурного подразделения организации связи предусматривает проведение 28 работ, посвященных изучению:

- расчету объема услуг предприятия связи в стоимостном выражении;
- расчету стоимости основных средств, амортизационных отчислений;
- расчету показателей использования основных средств;
- расчету показателей использования оборотных средств;
- расчёту численности работников предприятия;
- расчёту показателей производительности труда;
- расчету заработной платы различных категорий работников;
- определению структуры себестоимости;
- составлению сметы затрат;.
- определению доходов предприятия;
- определению прибыли и рентабельности производства;
- расчету показателей эффективности инвестиций;.
- расчету технико-экономических показателей проекта;
- анализу структуры управления персоналом;
- определению внутренней среды организации, её основных элементов;
- принятию управленческих решений;

- изучению этапов принятия управленческих решений;
- определению типов темперамента личности;
- определению мотивация поведения в процессе трудовой деятельности;
- изучению конфликтов в коллективе;
- рассмотрению стадий развития конфликта и типичных конфликтных ситуаций;
- рассмотрению поведения человека в организации;
- планированию деловой карьеры;
- изучению имиджа , его составных компонентов;
- проведению психологического тестирования;
- изучению правил ведения, бесед, совещаний, переговоров, выступлений;
- изучению психологических аспектов малых групп и коллективов;
- составление резюме.

При подготовке к проведению практической работы необходимо:

- ознакомиться с целями проведения практической работы;
- ознакомиться с порядком выполнения работы.

После выполнения практической работы обучающийся к следующему занятию оформляет отчет, который должен содержать:

- название практической работы, ее цель;
- краткие, теоретические сведения об изучаемой теме;
- все необходимые, предусмотренные практической работой, расчеты;
- выводы по итогам работы;
- ответы на контрольные вопросы.

1.4. Критерии оценки результатов выполнения практических работ

Критериями оценки результатов работы обучающихся являются:

- уровень усвоения обучающимся учебного материала;
- умение обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять 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 подчиненных, 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;

ПК 4.1. Планировать и организовывать работу структурного подразделения;

ПК 4.2. Руководить работой структурного подразделения;

ПК 4.3. Анализировать процесс и результаты деятельности подразделения;

- обоснованность и четкость изложения материала;
- уровень оформления работы.
- анализ результатов.

Критерии оценивания практической работы

Оценка	Критерии оценивания
5	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения, содержит результаты и выводы, все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики выполнены аккуратно. Обучающийся владеет теоретическим материалом, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, представляет полные и развернутые ответы на дополнительные вопросы.
4	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения, содержит результаты и выводы, все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики выполнены аккуратно. Обучающийся владеет теоретическим материалом, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы.
3	Работа выполнена в полном объеме, содержит результаты и выводы, все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики выполнены аккуратно. Обучающийся владеет теоретическим материалом на минимально допустимом уровне, допуская ошибки на дополнительные вопросы.
2	Работа выполнена не полностью. Студент практически не владеет теоретическим материалом, допускает ошибки при ответе на дополнительные вопросы.

2. Тематическое планирование практических работ

	Наименование тем	Вид и название работы студента	Количество часов на выполнение работы
Раздел 1	Организация управления производственной деятельностью структурного подразделения		60
Тема 1.1.	Экономика и организация производства	Практическая работа №1 «Расчет объема услуг предприятия связи в стоимостном выражении»	2
		Практическая работа №2 «Расчет стоимости основных средств, амортизационных отчислений»	2
		Практическая работа №3 «Расчет показателей использования основных средств»	2
		Практическая работа №4 «Расчет показателей использования оборотных средств»	2
		Практическая работа №5 «Расчет численности работников»	2
		Практическая работа №6 «Расчет показателей производительности труда»	4
		Практическая работа №7 «Расчет фонда заработной платы работников предприятия»	2
		Практическая работа №8 «Определение структуры себестоимости»	2
		Практическая работа №9 «Составление сметы затрат»	2
		Практическая работа №10 «Определение доходов предприятия»	2
		Практическая работа №11 «Определение прибыли и рентабельности производства»	4
		Практическая работа №12 «Расчет показателей эффективности инвестиций»	2
		Практическая работа №13 «Расчет технико-экономических показателей проекта»	2
		Практическая работа №14 «Анализ структуры управления персоналом»	2
		Практическая работа №15	2

		«Внутренняя среда организации, её составные элементы»	
		Практическая работа №16 «Принятие управленческих решений»	2
		Практическая работа №17 «Этапы принятия управленческих решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения»	2
		Практическая работа №18 «Определение типа темперамента.»	2
		Практическая работа №19 «Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Сущность делегирования. Правила и принципы делегирования»	2
		Практическая работа №20 «Конфликты в коллективе»	2
		Практическая работа №21 «Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные»	2
		Практическая работа №22 «Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности»	2
		Практическая работа №23 «Планирование деловой карьеры»	2
		Практическая работа №24 «Имидж, его составные компоненты»	2
		Практическая работа №25 «Проведение психологического тестирования»	2
		Практическая работа №26 «Изучение правил ведения бесед, совещаний, переговоров, выступлений»	2
		Практическая работа №27 «Изучение психологических аспектов малых групп и коллективов»	2
		Практическая работа №28 «Составление резюме»	2
		Итого:	60

3. Содержание практических работ

Практические работы по МДК 04.01 Организация и планирование деятельности структурного подразделения

Практическая работа № 1

Тема: «Расчет объема услуг предприятия связи в стоимостном выражении»

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме.

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению практического занятия, студенты должны ответить на следующие вопросы:

- Как определяется стоимость услуги?
- Что означает потребительная стоимость?
- Что означает нагрузка?
- Что такое обмен?

Задание №1.

Определите план и выполнение плана объема продукции в денежном измерении, а также процент выполнения плана по каждому показателю продукции и в целом по предприятию связи. Исходные данные в таблице:

Показатели продукции предприятия связи	План	Выполнение	Цены единицы продукции, руб.
Каналы телеграфные (обслуживание за год):			
Сети коммутации каналов, канал	185	188	724
Сети коммутации сообщений: магистральные, канал	238	241	5000

Задание №2.

Определите выполнение плана объема продукции в денежном измерении по каждому показателю и процент выполнений плана объема продукции в целом по предприятию. Исходные данные приведены в таблице:

Показатели продукции предприятия связи	Выполнение плана	Цена единицы продукции, руб.
Телефонные аппараты основные присоединенные к станциям Министерства связи (обслуживание за год), аппарат при емкости ГТС свыше 70 до 300 тыс. номеров включительно:		
На предприятия, в учреждениях и организациях	1300	66
В квартирах	16376	52
Соединительные линии междугородные (СЛМ) входящие (обслуживание за год), линия		
Прямые линии (обслуживание за год), линия	26	52

Примечание: План объема продукции в целом по предприятию определен в размере 941,56 тыс.руб.

Практическая работа №2

Тема: «Расчет стоимости основных средств, амортизационных отчислений»

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме.

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению практического занятия, студенты должны ответить на следующие вопросы:

Задание №1

На основе данных таблицы определить структуру основных средств.

№ п/п	Элементы основных средств	Стоимость тыс. руб	Доля основных средств, %
1.	Здания	85670	
2.	Сооружения	15200	
3.	Силовые машины и оборудование	35800	
4.	Рабочие машины и оборудование		
	Транспортные средства	135800	
	Вычислительная техника		
5.	Инструменты, хозинвентарь.	18400	
6.	Итого:	9540	
7.		650	

Задание №2

Определить видовую структуру основных производственных фондов

Виды ОПФ	Удельный вес, %			
	Все по связи	Почтовая связь	Электросвязь	РС,РВ и ТВ
Здания	17,4	72,2	16,8	20,3
Сооружения	8,5	0,0	6,6	24,0
Передающие устройства	27,1	0,0	28,3	3,3
Машины и оборудование				
Транспортные средства	1,4	3,5	1,3	1,0
Прочие	1,3	11,7	0,9	2,3
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0

Задание №3

Определить по предприятию связи величину амортизационных отчислений в целом и на отдельно взятые основные фонды, а также норматив амортизации на контрольно-измерительную аппаратуру и на технологическое оборудование.

Данные:

Пассивная часть:

- Здания производственного назначения, первоначальная стоимость – 120000 тыс. руб. Норма амортизации 1,2%

- Сооружения производственного назначения, первоначальная стоимость – 5440 тыс. руб. Норма амортизации – 2,7%.

Активная часть:

- Технологическое оборудование, первоначальная стоимость – 3054,1 тыс. руб., затраты на модернизацию 877,9 тыс. руб., ликвидационная стоимость - 549,3 тыс. руб. Экономически целесообразный срок службы – 8 лет.

- Контрольно-организационная аппаратура, первоначальная стоимость – 294,8 тыс. руб., ликвидационная стоимость – 81,7 тыс. руб., экономически целесообразный срок службы – 3 года.

Задание №4

Предприятие связи приобрело коммутационное оборудование стоимостью 3245,6 тыс. руб. Затраты на монтаж линии составляет 1,3% от стоимости, затраты на транспортировку 3% от стоимости. Определите первоначальную стоимость автоматической линии.

Задание №5

Фирма имеет на балансе оборудование. Стоимость оборудования 6800 тыс. руб. Затраты на транспортировку составляют 1,2% от стоимости, затраты на монтаж 0,8% от стоимости.

Оборудование находится в эксплуатации 5 лет. За это время был проведен капитальный ремонт стоимостью 1420 тыс. руб.

Годовая норма амортизации 18%, определить первоначальную стоимость и остаточную стоимость оборудования.

Практическая работа №3

Тема: «Расчет показателей использования основных средств»

Цель работы: закрепление теоретических знаний, приобретение умений и навыков выполнения расчетов в соответствии с темой.

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению практического занятия, студенты должны ответить на следующие вопросы:

- Как определяется фондоотдача? Фондоемкость?
- Как можно определить рентабельность основных средств?
- Что такое фондовооруженность?

Как определяется коэффициент экстенсивного использования оборудования, коэффициент интенсивного использования оборудования?

Задание №1

Определить по предприятию связи показатели использования ОПФ и пояснить их экономическую сущность.

Исходные данные:

- | | | |
|--|--------------------|--|
| • Объем выпущенной продукции | - 932,0 тыс. руб. | |
| • Среднегодовая стоимость основных производственных фондов | - 2420,0 тыс. руб. | |
| • Среднесписочная численность работников | - 70 человек | |
| • Время фактической годовой загрузки оборудования | - 2010,0 часа | |
| • Эффективный (полезный) плановый годовой фонд работ оборудования, с учетом остановки на плановый ремонт | - 2015,6 часа. | |

Задание №2

Оборудование по плану должно работать 300 часов в месяц, а фактически оно отработало 210 часов. Плановый выпуск продукции за месяц 25000 единиц изделий, фактический выпуск 24000 единиц изделий.

Определить коэффициент интегрального использования оборудования.

Задание №3

За отчетный год предприятие связи оказало услуг на сумму 6789 тыс. руб. стоимость основных средств на начало года 2518 тыс. руб. В течении года было приобретено 3 единицы оборудования по цене 245 тыс. руб. каждая. Выбыло из производственного процесса основных средств на сумму 242 тыс. руб.

Определить фондоотдачу и фондоёмкость основных средств.

Задание №4

За отчетный период балансовая прибыль составила 7285 тыс. руб. Среднегодовая стоимость основных средств 8435 тыс. руб., в том числе стоимость активной части основных средств составляет 65 %.

Определить рентабельность основных средств и рентабельность активной части основных средств.

Задание №5

Определить, на каком из 2-х предприятий связи выше степень использования основных фондов и уровень фондовооруженности труда, сделать выводы.

Показатели	Предприятия связи	
	№1	№2
1. Среднегодовая стоимость новых фондов, тыс. руб.	5840	4420
2. Объем продукции предприятия связи за год, тыс. руб.	18900	53127
3. Списочная численность рабочих, чел.	1300	1500
4. Фондовооруженность труда, руб.		
5. Фондоотдача ОФ, руб.		
6. Фондоёмкость ОФ, руб.		

Практическая работа №4

Тема: «Расчет показателей использования оборотных средств»

Цель: закрепить полученные теоретические знания, научиться рассчитывать коэффициенты продолжительности одного оборота, загрузки, оборачиваемости оборотных средств за год, относительное высвобождение оборотных средств.

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению заданий, студенты должны ответить на вопросы:

- Поясните состав оборотных средств.
- Какие показатели применяются для оценки эффективности использования оборотных средств?
- Что характеризует оборачиваемость оборотных средств в днях оборота?
- Каким образом можно ускорить кругооборот оборотных средств?

Задание №1

В акционерном обществе предприятия связи доходы от основной деятельности за год составили 433 млн. руб. Остаток оборотных средств АО предоставлен в таблице:

Остаток оборотных средств:	Сумма (млн. руб.)
На начало года	56,4
На 1.04	20,1
На 1.07	3,0
На 1.10	20,4
На конец года	60,1

Определите по предприятию связи:

- А) коэффициент продолжительности одного оборота;

- Б) коэффициент загрузки;
- В) коэффициент оборачиваемости оборотных средств.

Задание №2

В акционерном обществе связи доходы от основной деятельности за год составили 198 млн. руб. Фактическая длительность одного оборота равна 69 дням при плановой его величине 72 дня. Определите относительное высвобождение оборотных средств в акционерном обществе.

Задание №3

Поясните, какое предприятие связи работало лучше по показателю, оборачиваемости оборотных средств на основе следующих данных:

	Предприятие А	Предприятие Б
Реализовано продукции (тыс. руб.)	245	255
Остаток оборотных средств (тыс. руб.)	45	46

Практическая работа №5

Тема: «Расчёт численности работников предприятия»

Цель: закрепление теоретических знаний по теме, приобретение умений и навыков выполнения расчётов

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению задания, студенты должны ответить на вопросы:

- На какие группы делятся работники в зависимости от степени участия в производственной деятельности?
- На какие категории классифицируют промышленно-производственный персонал?
- Что означает явочный состав?
- Какие показатели характеризуют движение кадров?

Задание 1.

Определить среднесписочную численность работников производственно- отопительной котельной за квартал, если среднесписочная численность работников в январе 320 человек, в феврале 340 человек, в марте 310 человек.

Задание №2

На основе данных определить численность персонала предприятия связи по категориям промышленно- производственного персонала: электромонтёры для технического обслуживания установок пожаротушения-3 чел.; электромонтёры для технического обслуживания установок охранной сигнализации- 3 чел. , кабельщики- спайщики -5 чел.; инженер -2 чел.; техник -1чел.; экономист- 1чел.; менеджер -1чел.; бухгалтер- 1чел.; директор 1чел.; специалист по кадрам -1чел., диспетчер-2чел.

Задание №3

Определить явочную и списочную численность рабочих связанных с эксплуатационно-техническим обслуживанием оборудования.

Исходные данные:

Среднегодовое количество технических средств определённого вида составляет:

- Аппаратура первичной цифровой системы передачи типа ИКМ-30-4 - 4 единицы. Норма времени на обслуживание одной единицы составляет – 7,8 чел./час в месяц.
- Аппаратура вторичной цифровой системы передачи типа ИКМ-120 (без учёта первичной цифровой системы) – 2 единицы. Норма времени на обслуживание одной единицы составляет – 7,2 чел./час в месяц .

- Усилитель мостового типа УМТ-100 – 2 единицы. Норма времени на обслуживание одной единицы составляет – 0,054 чел./час в месяц.
- Станция «Квант» - 3 единицы. Норма времени на обслуживание одной станции – 155,2 чел./час в месяц.

Расчет ведётся по следующей формуле:

$$\text{Числ.обсл.раб.} = \frac{\sum \bar{N}_i \times H_{BP.OI} \times K_{OTI}}{\Phi_{PB}}$$

Где $\bar{N}_i$ - число технических средств определенного вида.

$H_{BP.OI}$ - норма времени на обслуживание единицы i-того оборудования в человеко-часах за месяц.

Число дней невыходов 29, число рабочих дней в году 223.

Задание №4

Определить явочную и списочную численность персонала для проведения технического обслуживания и текущего ремонта установок пожаротушения и установок пожарной, охранно- пожарной сигнализации. Данные для расчета приведены в таблице. Расчет ведётся по следующей формуле:

$$\text{Числ.раб.} = P_{\text{я}} = \sum_{i=1}^m P_{\text{я}i} * n_i$$

где:

$P_{\text{я}}$ – численность персонала

$P_{\text{я}i}$ норматив численности на элемент установки, принимаемый по обязательным положениям 2, 3, 4;

n_i – количество этих элементов

Число дней невыходов 27, число рабочих дней в году 225.

Практическая работа №6

Тема: «Расчёт показателей производительности труда»

Цель: закрепление теоретических знаний по теме, приобретение умений и навыков выполнения расчётов

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению заданий, студенты должны ответить на следующие вопросы:

- Дать определение понятию производительность труда?
- Какие методы используются для ее измерения?
- Какие показатели используются для измерения производительности труда?
- Перечислите факторы роста производительности труда?

Задание 1:

На основании данных необходимо определить выработку на одного рабочего и выработку на одного работника промышленно – производственного персонала.

№ п/п	Наименование показателей	Ед. измерения	Значение показателей
1.	Объем оказания услуг в денежном выражении	Млн. руб.	4145
2.	Численность промышленно-производственного персонала всего; в том числе:	чел.	80
	- рабочих	чел.	73
	-руководителей, специалистов, служащих	чел.	7
3.	Выработка на одного рабочего	тыс. руб.	
4.	Выработка на одного работника промышленно-производственного персонала	тыс. руб.	

Задание 2

В первом полугодии отчетного года выпуск продукции составил 485,8 млн. руб., а численность работающих- 128 человек. Во втором полугодии выпуск продукции возрастет на 2,1 %, а численность работающих снизится на 0,8 % по сравнению с соответствующими показателями первого полугодия. Следует определить производительность труда работающих в каждом полугодии.

Задание 3

Определить выработку на одного работающего в плановом и отчетном году, а также рост производительности труда, если выпуск продукции в денежном выражении в плановом году составил 9145 тыс. руб., в отчетном году 9156тыс.руб. Численность работающих в плановом году 1150 чел., в отчетном уменьшится на 3%.

Задание 4

На основании данных менеджеру по персоналу необходимо определить выработку на одного рабочего и выработку на одного работника промышленно – производственного персонала.

№ п/п	Наименование показателей	Ед. измерения	Значение показателей
1.	Выпуск продукции в денежном выражении	тыс. руб.	4145
2.	Численность промышленно-производственного персонала всего; в том числе:	чел.	80
	- рабочих	чел.	73
	-руководителей, специалистов, служащих	чел.	7
3.	Выработка на одного рабочего	тыс. руб.	
4.	Выработка на одного работника промышленно-производственного персонала	тыс. руб.	

Задание 5

Предприятие оказало услуг на сумму 40 млн. рублей. Численность персонала; - рабочие - 2000человек; - Специалисты -15 человек;- служащие - 8 человек; - Руководители - 9 человек; -непроизводственный персонал 5 человек.

Определить выработку на одного рабочего, на одного работника промышленно-производственного персонала.

Практическая работа № 7

Тема: «Расчет заработной платы различных категорий работников»

Цель: закрепление теоретических знаний по теме.

Методические указания по выполнению работы:

- Назовите разновидности сдельной формы оплаты труда.
- Что представляет собой повременная оплата труда?
- Назовите формы оплаты труда.
- В чем отличие реальной заработной платы от номинальной?
- Что такое тарифная ставка?
- Как определяется сдельная расценка?

Задание №1.

Определить заработную плату за месяц инженера отдела диспетчерского управления . Режим работы дневной. Должностной оклад 24000 руб. Премия составляет 40%

Задание №2

Определите заработную плату техника за месяц, если его месячный должностной оклад 17000 руб., премия за выполнение плана 25%, за каждый % перевыполнения плана 1,2%. План за месяц выполнен на 114%

Задание №3

Определите заработок менеджера по организации производства за месяц, если его должностной оклад составляет 16650 руб. Премия за выполнение плана 50%, а за каждый процент перевыполнения плана 4,2%. План выполнен на 101,2%. Менеджер отработал за месяц 20 дней. Число рабочих дней в месяце 22.

Задание №4

Рабочий отработал в месяце 200 часов, часовая тарифная ставка 132 руб. Премия составляет 40% тарифного заработка. Определить общую сумму заработной платы.

Задание №5

Определить общую заработную плату рабочего сдельщика, если выпуск продукции за месяц 120 единиц. Сдельная расценка 172 руб. Премия составляет 40%. Доплаты составляют 12550 руб., дополнительная заработная плата 7,2%.

Задание №6

Определите среднемесячную заработную плату рабочего бригады, если списочная численность бригады 10 человек. Прямая сдельная заработная плата всей бригады составляет 1950000 рублей. Премия составляет 40%. Дополнительная заработная плата 8,5%.

Практическая работа № 8

Тема: «Определение структуры себестоимости»

Цель: закрепление теоретических знаний по теме, приобретение умений и навыков по определению структуры себестоимости

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению практических занятий, студенты должны ответить на следующие вопросы:

- Что понимают под структурой себестоимости?
- Что влияет на структуру себестоимости продукции?
- Чем характеризуется материалоемкие, трудоемкие, энергоемкие, фондоемкие отрасли.

Задание №1

В таблице приведены отчетные данные предприятия связи по себестоимости в разрезе статей калькуляции. Определить структуру затрат по элементам:

№ п/п	Статьи затрат	Сумма в рублях на 100 руб. дохода	Структура, %
1	Заработная плата	31,5	
2	Отчисления на социальные нужды	12,5	
3	Амортизационные отчисления	16	
4	Материалы, топливо, запчасти	4,1	
5	Электроэнергия со стороны для производственных нужд	1,2	
6	Взаиморасчеты с другими предприятиями связи	5,7	
7	Прочие расходы	15,3	
	Всего		

Задание №2

Определить структуру эксплуатационных затрат предприятия связи в %, если затраты группируются по следующим элементам (тыс. руб.)

- Материальные затраты	- 102,6
- Затраты на оплату труда	- 465,8
- Отчисления на социальные нужды	- 139,5
- Амортизация основных фондов	- 108
- Прочие затраты	- 98

Задание №3

Имеются следующие данные по предприятиям по эксплуатационным затратам.

№ п/п	Элементы затрат тыс. руб.	Предприятия			
		А	Б	В	Г
1	Материальные затраты	498	580	270	149
2	Затраты на оплату труда	980	440	380	429
3	Отчисления на социальные нужды	360	320	120	160
4	Амортизация основных средств	420	510	704	320
5	Прочие затраты	96	108	214	148
6	Полная себестоимость				

Определить удельный вес затрат по каждому предприятию и указать материалоемкое, трудоемкое, энергоемкое, фондоемкое предприятие.

Практическая работа № 9

Тема: « Составление сметы затрат».

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме.

Методические указания по выполнению работы:

а основе данных представленных в таблицах произвести расчеты и составить смету затрат.

Задание №1 Составить смету затрат на комплект видеонаблюдения с монтажом(16 каналов, 8 внутр.+8 уличн. камер), используя данные указанных таблиц

1.Затраты на оборудование

Таблица №1

п/п	Наименование	Цена	Количество	Всего в рублях
1.Оборудование				
1	Видеорегистратор	26999руб.	1	
2	Жёсткий диск	10325 руб.	1	
3	Монитор 17 дюймов	15500 руб.	1	
4	Купольная видеокамера	5 763 руб.	8	
5	Уличная видеокамера	6 308 руб.	8	
6	Блок питания	2 595 руб.	2	

	Итого:			
2. Материалы				
1	Разъем	128 руб.	32	
2	Кабель комбинированный	121 руб.	240	
3	Расходные материалы	2 000 руб.	1	
	Итого:			
3. Монтажные работы				
1	Монтаж видеорегистратора	2 500 руб.	1	
2	Монтаж видеокамеры	2 500 руб.	16	
3	Прокладка кабеля(наружная прокладка)	60 руб.	240	
	Итого:			
ИТОГО в рублях по СМЕТЕ (с НДС 18%):				

2. Затраты на оплату труда

Для расчета годового фонда заработной платы необходимо определить численность штата производственного персонала.

Расчет оплаты труда определяется по формуле:

$$\text{ФОТ} = \sum (P_i * Z_i) * 12 * 1,05 * J_n, \text{руб}$$

где: P_i - количество работников каждой категории;

Z_i - заработная плата работника каждой категории;

12 - количество месяцев.

1.05 - коэффициент, учитывающий дополнительной платы на подмену во время отпусков;

J_n - коэффициент, учитывающий повышение зарплаты в плановом периоде ($J_n = 1,2$);

Количество работников для обслуживания оборудования определяется по таблице 2.

Таблица 2 . Расчет заработной платы

Должность	Кол-во	З/плата (1м)	З/плата (1г)
Директор			
Инженер			
Инженер программист			
Техник (электромеханик)			
Электромонтер 4-6 разряда			
Итого			

ФОТ =

3. Единый социальный налог (отчисления на социальные нужды)

Отчисления на социальные нужды напрямую зависят от фонда оплаты труда и рассчитываются по единым для всех предприятий нормам, сумма которых составляет 30 % от затрат на оплату труда на 1.01.2015г. Отчисления на социальные нужды рассчитываются по формуле :

$$O_{c.n} = 0,30 * \text{ФОТ}$$

$O_{c.n} =$

4. Амортизация основных фондов

Величина амортизационных отчислений определяется установленной долей ежегодных отчислений (норма амортизации) от стоимости основных средств. Амортизационные отчисления на полное восстановление производственных фондов рассчитываются по формуле:

$$A = \frac{\Phi_{перв} * H_a}{100\%}$$

где $\Phi_{перв}$ – первоначальная стоимость основных фондов

H_a – норма амортизационных отчислений для данного типа оборудования и линейно-кабельных сооружений составляет 5%.

Итак, амортизационные отчисления равны:

A=

5. Материальные затраты

Величина материальных затрат включает в себя оплату электроэнергии для производственных нужд, затраты на материалы(взять из таблицы 1) и запасные части и др. Эти составляющие материальных затрат определяются следующим образом:

а) затраты на оплату электроэнергии определяются в зависимости от мощности станционного оборудования:

$$З_{ЭН} = T * 24 * 365 * P$$

где $T = 4,8$ руб./кВт · час – тариф на электроэнергию.

$P = 0,5$ кВт - мощность установок.

Тогда, затраты на электроэнергию составят:

$$З_{ЭН} =$$

б) затраты на материалы и запасные части составляют (взять из таблицы 1)

Таким образом, общие материальные затраты равны

$$З_{ОБЩ} = З_{ЭН} + З_{М} =$$

6. Прочие расходы

К прочим расходам относятся:

- выплаты по краткосрочным ссудам банков,
- представительские расходы,
- расходы на рекламу и проведение социальных исследований в рамках маркетинговых программ,
- отчисления в дорожные фонды,
- командировочные,
- затраты на подготовку кадров в высших учебных заведениях.

Прочие расходы предусматривают общие производственные ($З_{пр.}$) и эксплуатационно-хозяйственные затраты ($З_{эк.}$):

$$З_{пр} = 0,15 * \Phi O T^{год}$$

$$З_{эк} = 0,25 * \Phi O T^{год}$$

$$З_{прочие} = З_{пр} + З_{эк}$$

Результаты расчета годовых эксплуатационных расчетов сведем в таблицу

Таблица 3. Результаты расчета годовых эксплуатационных расходов

Наименование затрат	Сумма затрат, руб.	Структура, %
1. ФОТ		
2. Отчисления на социальные нужды		
3. Амортизационные отчисления		
4. Затраты на оборудование		
5. Материальные затраты		
6. Прочие расходы		
Всего по смете:		

Практическая работа №10

Тема: «Определение доходов предприятия».

Цель: закрепление теоретических занятий по теме.

Методические указания по выполнению работы:

Прибыль отражает положительный финансовый результат. Стремление к получению прибыли ориентирует товаропроизводителей на увеличение объема производства продукции, снижение затрат. Прибыль представляет собой производственный и обязательно реализованный прибавочный продукт. Она создается на всех стадиях воспроизводственного цикла, но свою специфическую форму получает на стадии реализации.

Задание №1

Определить прибыль от реализации услуг, если доход от основной деятельности составляет 15670 тыс.руб.. Затраты на оплату труда составляют 3348 тыс. руб., отчисления на социальные нужды 30%. Затраты на оборудование 547, 8 тыс. руб..Амортизационные отчисления 7%.Материальные затраты 78, 7тыс.руб..Прочие расходы 15% от затрат на оплату труда.

Задание №2

Прибыль от реализации услуг предприятия связи составляет 89200 рублей, доходы по акциям 11800 рублей, доходы от сдачи помещения в аренду 34800рублей, оборудования в аренду 23400 рублей. Налог на прибыль 20%. Сумма амортизационных отчислений 11100 рублей. Определить сумму балансовой прибыли, чистой прибыли и внереализационные доходы.

Задание №3

Прибыль от основной деятельности предприятия составляет 2968 тыс.рублей. Доходы по акциям составляет 260 тыс.рублей, доходы от сдачи помещения в аренду 125 тыс.рублей, от сдачи оборудования в аренду 176 тыс. рублей, расходы на внереализационные операции 40 тыс.рублей. Прибыль от прочей реализации 55тыс.рублей. Амортизационные отчисления 150 тыс.рублей. Определить балансовую прибыль.

Задание №4

Прибыль от основной деятельности составляет 4568 тыс.руб. Прибыль от реализации основных средств 560 тыс.руб. .Прибыль от внереализационных операций 526 тыс.руб. Корректировка балансовой прибыли производится на сумму 1240 тыс. руб..Налог на прибыль 20%. Определить чистую прибыль.

Практическая работа №11

Тема: «Определение прибыли и рентабельности производства»

Цель: закрепление теоретических знаний по теме, приобретение умений и навыков выполнения расчётов.

Методические указания по выполнению работы:

Прежде чем приступить к выполнению практических занятий студенты должны ответить на следующие вопросы:

дайте определение балансовой прибыли?

-Назовите группы факторов, воздействующих на прибыль?

-Перечислите источники формирования прибыли?

-Какие функции выполняет прибыль?

-Как определяется рентабельность продукции?

-Как определяется общая рентабельность?

-Что представляют внереализационные доходы?

Задание №1

Прибыль от реализации услуг предприятия связи составляет 525600 руб., от реализации основных средств 218200 руб., от внереализационных операций 75000 руб., себестоимость единицы услуги 480 руб., объем услуг 2100 единиц. Стоимость основных средств 812500 руб., оборотных средств 88400 руб. Определить рентабельность производства и рентабельность производственных затрат.

Задание №2

Определите затраты на 1 руб. товарной продукции, прибыль от реализации услуг, рентабельность производственных затрат, если объем услуг 1500 единиц. Эксплуатационные затраты (себестоимость) всего объема услуг 4780 тыс. руб., цена услуги 4500 руб.

Задание №3

При оказании услуг затраты на заработную плату составили 3950 руб., отчисления на социальные нужды 30%. Амортизация основных средств и ремонт оборудования составили 2340 руб. Затраты по другим элементам 587 руб. Доходы от основной деятельности 9200 руб. Определить прибыль от реализации услуг.

Задание №4

Определить уровень рентабельности производственных затрат по видам услуг предприятия, если: доход от основной деятельности за услугу №1 составляет 786 руб.; Затраты составляют 623 руб.; Доход от основной деятельности за услугу №2 составляет 2462 руб.; Затраты составляют 2184 руб.

Задание №5

Используя представленные в таблице исходные данные, определите недостающие показатели, заполните строки по каждому варианту задания.

Таблица

№ варианта	Доход от основной деятельности	Себестоимость, руб.	Прибыль(+), убыток (-) руб.	Уровень рентабельности, %
1	850	700		
2	1150	1170		
3		1240	160	
4	2350		-200	
5	2150		0	

Задание №6

Определить общую рентабельность и рентабельность производственных затрат, если эксплуатационные затраты на производство составляют 257680 руб., доход от основной деятельности 355000 руб., стоимость основных средств 820000 руб., стоимость оборотных средств 56600 руб.

Практическая работа №12

Тема: «Расчет показателей эффективности инвестиций»

Цель работы: усвоить методику определения эффективности инвестиционных проектов.

Задание №1

На предприятии связи осуществляется разработка плана инвестиционных мероприятий. В связи с этим внедряется робот – манипулятор. Произвести оценку эффективности инвестиционного проекта, на основе исходных данных, представленных в таблицах, сделать выводы.

Таблица №1

Номер временного интервала	Капитальные вложения в проект тыс. руб	Текущие затраты осуществляемые в данном временном интервале, тыс.руб	Результаты достигаемые в данном временном интервале, тыс.руб (поступления)	Доход от текущей деятельности предприятия на данном этапе, тыс.руб.	Чистый доход от проекта на данном этапе, тыс.руб.
1	2	3	4	5	6
0	120				
1		100	130		
2		110	150		
3		110	150		
4		110	150		
Итого:					

Для получения величины чистого дохода с учетом будущего снижения ценности денег, необходимо определить дисконтированные капитальные вложения.

Таблица №2

Номер временного интервала	Коэффициент дисконтирования	Дисконтированные капитальные вложения	Дисконтированные текущие затраты	Дисконтированные поступления	Чистый дисконтированный доход
1	2	3	4	5	6
0	1	120			
1	0,8				
2	0,64				
3	0,512				
4	0,41				
Итого:					

Определяем индекс доходности.

Выводы:

Задание №2 Определить показатели эффективности проекта по внедрению в производство электродвигателя.

Показатели	2001	2002	2003
I Результат			
1. Годовой отпуск, шт	6720	6720	6720
2. Цена одного двигателя, тыс. руб.	481,25	481,25	481,25
3. Стоимость производимой продукции,	3234	3234	3234

млн.руб. 4. Коэффициент дисконтирования 5. Стоимостная оценка с учетом коэффициент дисконтирования. II Затраты 1. Себестоимость одного электродвигателя, тыс. руб. 2. Себестоимость партии электродвигателя, млн. руб. 3. Затраты с учетом коэффициента дисконтирования III Экономический эффект 1. Превышение результатов на затратами , млн.руб.	0,5	0,4	0,3
	385	385	385

Практическая работа № 13

Тема: «Расчет технико-экономических показателей проекта».

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме

Задание №1 На основе данных рассчитать технико-экономические показатели и выполнение плановых значений.

№ п\п	Наименование показателя	Един. Измер.	Вариант 1		Вариант 2		Вариант 3		Вариант 4	
			План	Выпл	План	Выпл	План	Выпл	План	Выпл
1	Доходы от основной деятельности	Тыс.р уб.	10032	10071	8993	9241	7444	7502	11085	11111
2	Доходы от собственной деятельности	Тыс.р уб.	195,4	201,8	155,6	155,6	189,1	189,8	203,4	208,2
3	Валовой доход	Тыс. Руб.								
4	Среднегодовая стоимость	Тыс. Руб.	28463	29037	23300	22111	20374	21480	31004	29789
5	Среднегодовая численность ППП	Чел	161	160	144	145	144	143	168	168
6	Себестоимость продукции по основной деятельности	Тыс.р уб.	8996	9001	7364	7498	7122	7197	9333	9468
7	Себестоимость продукции по собственной деятельности	Тыс.р уб.	185,5	180,6	140,2	141,7	165,5	165,3	181,2	186,6
8	Себестоимость единицы продукции по основной	Руб.								

	деятельности									
9	Себестоимость единицы продукции по собственной деятельности	Руб.								
10	Себестоимость единицы продукции на весь выпуск объема продукции	Руб.								
11	Фондоотдача	Руб.								
12	Фондоёмкость	Руб.								
13	Фондовооруженности									
14	Производительность труда на одного работника (по валовому доходу)	Руб.								
15	Прирост продукции за счет роста производительности труда	Руб.								
16	Коэффициент темпов роста производительности труда и заработной платы									
17	Среднегодовая заработная плата на Одного работника	Руб.	30759,6	30805,4	29874,2	30008,6	25455,8	26045,8	31420,6	31888
18	Прибыль общая	Тыс.руб.								
19	Общая рентабельность по эксплуатационным затратам	%								
20	Общая рентабельность по ОПФ	%								
21	Коэффициент прибыльности	%								

Дать ответы на вопросы:

1. Какие плановые показатели были перевыполнены, а какие не выполнены?
2. Возможные причины невыполнения указанных показателей?
3. Возможные причины перевыполнения указанных показателей?

4. Какую общую оценку можно дать деятельности предприятия за прошлый год, при сравнении с плановыми показателями?
5. Какие можно предложить мероприятия по улучшению производственной деятельности предприятия.

Практическая работа № 14

Тема: «Анализ структуры управления персоналом»

Цель: Закрепить теоретические знания по видам организационных структур управления.

Задание 1.

Изучите линейную структуру управления персоналом, укажите преимущества и недостатки. Для выполнения задания используется схема линейной структуры.

Задание 2.

Изучите функциональную структуру управления персоналом, укажите преимущества и недостатки.

Для выполнения задания используется схема функциональной структуры.

Задание 3.

Проанализируйте линейную и функциональную структуру управления персоналом и предложите вариант линейно-функциональной структуры, составьте схему.

Практическая работа № 15

Тема: «Внутренняя среда организации, её основные элементы».

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме.

Задание №1

Используя учебное пособие изучить составные элементы внутренней среды организации.

Задание №2

Изучить и проанализировать высокую структуру управления организацией и плоскую структуру управления организации, сделать выводы.

Задание №3

На основании исходных данных произвести деление факторов относящихся к внутренней и внешней среде.

Исходные данные:

1. Кадры
2. Закон о защите прав потребителей
3. Стойкая приверженность к основным культурным ценностям
4. Конкуренты
5. Контактные аудитории
6. Конъюнктура
7. Снижение рождаемости
8. Возможности выпуска продукции
9. Степень свободы предприятия в управлении . Рынок
10. Рынок
11. Государственные законы и постановления
12. Конкурентоспособность продукции
13. Экология
14. Рост численности населения
15. Научно-технический уровень производства
16. Источники ресурсов.

17. Внутренняя кооперация
18. Миграция населения
19. Демографические факторы
20. Повышение образовательного уровня
21. Рост числа служащих
22. Сама фирма (организация)
23. Клиенты
24. Политические факторы
25. Экономические факторы
26. Старение населения
27. Посредники
28. Инфляция
29. Поставщики
30. Средства массовой информации
31. Природные условия
32. Финансовые круги
33. Доступность кредита
34. Потребители
35. Экономический кризис в стране.
36. Реклама
37. Дефицит некоторых видов сырья
38. Стимулирование сбыта
39. Вероисповедание
40. Закон о защите потребителей
41. Риск

Практическая работа № 16

Тема: «Принятие управленческих решений».

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме

Существуют задачи, в которых приводятся ситуации, когда менеджер может почувствовать себя в затруднительном положении из-за того, что принятые в этих ситуациях решения в некоторых случаях не будут соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности.

Примите решения по каждой ситуации и обоснуйте его.

Ситуация 1.

Вы – главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение – подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой – это принесет большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

Каково будет ваше решение? Подпишите вы новый контракт или нет? Почему?

Ситуация 2.

Вы – менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно – пылесос. Пылесос по – прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи «Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт товара.

Какое решение вы примите? Сделаете такую надпись или нет? Почему?

Ситуация 3.

Вы – менеджер на фирме, производящей программные продукты для компьютерной техники. На одной из презентаций вы познакомитесь с молодой дамой(молодым человеком), которая(ый) недавно была(был) управляющей(им) на фирме – конкуренте. По какой то причине она(он) была(был) уволена(уволен) и теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее(его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее(его) на работу. Обида так сильна, что она(он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.

Пойдете ли вы на тот или иной шаг? Почему?

Ситуация 4.

Вы – менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию. Удается ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Как вы поступите? Почему?

Ситуация 5.

Вы – менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NOFROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы – конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, что бы узнать о нововведениях.

Пойдете ли вы на такой шаг? Почему?

Ситуация 6.

Вы – менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Возьмете ли вы эту женщину на работу? Почему?

Практическая работа № 17

Тема: «Этапы принятия управленческих решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения.»

Цель работы: закрепление теоретических знаний по теме.

Задание №1

Используя учебное пособие изучить этапы принятия управленческих решений, составить схему.

Задание №2

Используя учебное пособие изучить принципы принятия управленческих решений, сделать выводы.

Практическая работа № 18

Тема: «Определение типа темперамента личности.»

Цель: Определите тип своего темперамента, силу, подвижность и уравновешенность своей нервной системы по следующей методике.

Задание №1.

Изучите характерные черты представителей четырех типов темперамента применительно к себе.

I. Сангвиник

1. Веселы и жизнерадостны.
2. Энергичны и деловиты.
3. Часто не доводят начатое дело до конца.
4. Склонны переоценивать себя.
5. Способны быстро схватить новое.
6. Неустойчивы в интересах и склонностях.
7. Легко переживаете неудачи и неприятности.
8. Легко приспосабливаетесь к разным обстоятельствам.
9. С увлечением беретесь за любое новое дело.
10. Быстро остываете, если дело перестает интересовать.
11. Быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую.
12. Тяготитесь однообразной, будничной, кропотливой работой.
13. Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми.
14. Выносливы и работоспособны.
15. Обладаете громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой.
16. Сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке.
17. Всегда пребываете в бодром настроении.
18. Быстро засыпаете и пробуждаетесь.
19. Часто не собранны, проявляете поспешность в решениях.
20. Склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться.

II. Холерик

1. Неусидчивы, суетливы.
2. Невыдержанны, вспыльчивы.
3. Нетерпеливы.
4. Резки и прямолинейны в отношении с людьми.
5. Решительны и инициативны.
6. Упрямы.
7. Находчивы в споре.
8. Работаете рывками.
9. Склонны к риску.
10. Незлопамятны и необидчивы.
11. Обладаете громкой, страстной речью со сбивчивой интонацией.
12. Неуравновешенны и склонны к горячности.

13. Агрессивный забияка.
14. Нетерпимы к недостаткам.
15. Обладаете выразительной мимикой.
16. Способны быстро решать и действовать.
17. Неустанно стремитесь к новому.
18. Обладаете резкими порывистыми движениями.
19. Настойчивы в достижении поставленной цели.
20. Склонны к резким сменам настроения.

III. Флегматик

1. Спокойны и хладнокровны.
2. Последовательны и обстоятельны в делах.
3. Осторожны, рассудительны.
4. Умеете ждать.
5. Молчаливы и не любите попусту болтать.
6. Обладаете спокойной, равномерной речью с остановками, без резко выраженных эмоций, жестикуляций и мимики.
7. Сдержанны и терпеливы.
8. Доводите начатое дело до конца.
9. Не растрчиваете попусту сил.
10. Строго придерживаетесь выбранного распорядка жизни, системы в работе.
11. Легко сдерживаете порывы.
12. Маловосприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Незлобивы, проявляете снисходительность в отношении к колкостям в свой адрес.
14. Постоянны в своих отношениях и интересах.
15. Медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного дела на другое.
16. Ровны в отношениях со всеми.
17. Любите аккуратность и порядок во всем.
18. С трудом приспосабливаетесь к новой обстановке.
19. Инертны, малоподвижны, вялы.
20. Обладаете выдержкой.

IV. Меланхолик

1. Стеснительны.
2. Теряетесь в новой обстановке.
3. Затрудняетесь установить контакт с новыми людьми.
4. Не верите в свои силы.
5. Легко переносите одиночество.
6. Чувствуете подавленность и неуверенность при неудачах.
7. Склонны уходить в себя.
8. Быстро утомляетесь.
9. Обладаете слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота.
10. Невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника.
11. Впечатлительны до слезливости.
12. Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Предъявляете высокие требования к себе и окружающим.
14. Склонны к подозрительности и мнительности.
15. Болезненно чувствительны и легкоранимы.
16. Чрезмерно обидчивы.
17. Скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями
18. Малоактивны и робки.
19. Безропотно покорны.
20. Стремитесь вызвать сочувствие и помощь у окружающих.

Задание №2.

На каждый из предложенных пунктов текста ответьте однозначно «да» или «нет» в соответствии с тем, характерна или нет для Вас каждая данная черта. Оформите в списке ответов «да» в виде плюса («+»), а ответ

«нет» в виде минуса («-»). Подсчитайте число («+») и («-») по каждому типу темпераментов. Подсчитайте процент

положительно отмеченных качеств («+») по каждому типу темпераментов по формулам:

$$C=(A_c/A)*100\%; \Phi=(A_\Phi/A)*100\%; X=(A_x/A)*100\%; M=(A_m/A)*100\%;$$

Где С — сангвиник, Х — холерик, Ф — флегматик, М — меланхолик.

Ас, Аф, Ах, Ам — количество «+» соответственно по каждому типу темпераментов.

А - общее количество «+» отмеченных в тексте по всем четырем типам темпераментов.

Сделайте выводы по следующим критериям;

до 19% - маловыраженные черты:

30 -- 39% - хорошо (ярко) выраженные черты:

40% и выше - основной типе темперамента.

Задание №3.

Силу нервной системы подсчитайте по формуле:

$$C_{н.с}=100-M$$

где М - полученный ранее процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как меланхолику. подвижность нервной системы подсчитайте по формуле:

$$П_{н.с}=C+X$$

где С - процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как сангвинику; Х - процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как холерику.

Уравновешенность нервной системы подсчитайте по формуле:

$$У_{н.с}=C+\Phi,$$

где Ф — процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как флегматику.

Задание №4.

Сделайте выводы относительно силы, подвижности и уравновешенности вашей нервной системы. Критерий оценки - чем больше результат тем, тем лучше. Самый лучший составляет 100%.

Пользуясь тестом, разработайте для себя мероприятия, которые улучшат полученный показатель (можно оформить их в виде «дерева целей»).

Обменяйтесь полученными результатами в группе и учите их при общении друг с другом.

Практическая работа № 19

Тема: «Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Сущность делегирования. Правила и принципы делегирования»

Цель работы: Изучить системы мотивации труда в организациях на примере конкретных ситуаций.

Ситуация 1.

Известно, что эффективное функционирование предприятий в условиях рыночной экономики невозможно без кардинального улучшения мотивации труда работников. Поэтому на современных предприятиях необходима разработка четкой системы мотивации труда, которая должна учитывать ряд факторов:

- специфику предприятия (форму собственности);
- характер деятельности;
- уровень конкурентоспособности;
- финансовые возможности и т.п. Система мотивации труда должна включать в себя разнообразные элементы, позволяющие удовлетворять широкий спектр потребностей

современного работника, развивать в нем качества, необходимые для успешного функционирования предприятия.

Система мотивации труда на конкретном предприятии отражается в так называемом "Положении о стимулировании работников к труду", которое может включать в себя следующие основные разделы:

1. Материальное стимулирование.
2. Моральное стимулирование.
3. Перечень денежных санкций за производственные и этические упущения.

Вам предлагается познакомиться с предложенной концепцией и методологией стимулирования труда, отметить ее достоинства и недостатки. РАЗДЕЛ 1. "Материальное стимулирование" для удобства анализа представлен в форме таблицы 1.

РАЗДЕЛ 2. "Моральное стимулирование" предусматривает определение форм и мер морального поощрения работников предприятия.

Например:

- оценка профессионализма работника на производственных совещаниях;
- объявление благодарности Президентом;
- чествование сотрудника в связи с Днем рождения или иным значимым событием;
- помещение фотографии на стенде "Гордость Компании";
- благодарственное письмо семье молодых специалистов;
- вручение памятных подарков;
- предоставление отдельного кабинета для работы и т. п.

Таблица 1.

Структура раздела «Материальное Стимулирование»
«Положения о стимулировании работников к труду»

№ п/п	Составные элементы	Критерии	Примечания
1	Должностной оклад	а) цена должности б) цена профессиональной квалификации в) цена стажа работы в компании	должностной оклад устанавливается на год. Необходима четкая тарификация в денежном выражении профессиональной квалификации, специфики работы и стажа работы
2	Премияльное вознаграждение	а) реальный вклад в денежном выражении в доходы компании; б) инновационности служебных действий, их эффективность; в) деловой риск, его реальная и перспективная полезность; г) отсутствие	Премияльное вознаграждение определяется по итогам каждого месяца работы сотрудника и является составной частью его зарплаты.

		пропусков работы; д) профессиональная самоподготовка	
3	Поощрение президентом компании	а) оперативно- качественное выполнение личных поручений Президента; б) творческая разработка идей и предложений Президента; в) проявление работником профессиональной самоотверженности; г) в связи со значительными событиями рождение ребенка, юбилей, получение диплома, завершение учебы детей в школе или Вузе	Для осуществления поощрений Президента, на предприятии создается специальный «Фонд Президента». Поощрения носят целевой характер и осуществляются лично Президентом.

РАЗДЕЛ 3.

В "Положение о стимулировании" следует внести "Перечень денежных санкций за производственные и этические упущения", к которым относятся:

- невыполнение плановых заданий;
- приписки и искажение отчетности, некачественное и несвоевременное предоставление отчетности и документации;
- нарушение установленных цен и тарифов;
- привлечение к административной и уголовной ответственности; халатное, небрежное отношение к оборудованию, инвентарю, мебели, автотранспорту и иным материальным ценностям;
- разглашение коммерческой тайны;
- несоблюдение этических норм служебного поведения;
- нарушение трудовой и производственной дисциплины и т.п.

Таким образом, предложенное Положение призвано содействовать созданию на предприятии системы стимулирования труда, ориентирующей работников на более высокую отдачу.

Ситуация 2.

Вам, менеджеру организации, необходимо разработать систему мотивации для работников Вашей организации на основе приведенных в таблице 15 результатов опроса. Участников опроса спросили: «Насколько Вас удовлетворяет каждый из приведенных аспектов вашей работы? Насколько каждый из них важен?» на основе средних показателей аспекты получили оценки по 18-балльной шкале от 1 балла (наиболее важный и

удовлетворяющий аспект) до 18 баллов (наименее важный и менее всего удовлетворяющий аспект).

Таблица 2.

«Что люди находят в работе?»

Аспекты работы	Важность	Удовлетворение
Возможность сделать что-то, что поднимает Вас в собственных глазах	1 2	8 6
Возможность достичь чего-то стоящего	3	10
Возможность узнать новое	4	12
Возможность развить Ваши навыки и способности	5	2
Степень свободы, которую Вы имеете на работе		
Возможность делать то, что Вы умеете лучше всего		
Изобретательность, находчивость, которые Вы можете проявить	7	9
Уважение, которое Вы получаете от коллег по работе	8	3
Объем информации, который Вы получаете в работе	9	17
Возможность участвовать в принятии решений	10	14
Степень стабильности и безопасности, ощущаемую Вами на работе	11	5
Величина Вашей заработной платы	12	16
То, как с Вами обращаются коллеги	13	4
Дружественность Ваших коллег	14	1
Похвала, которую Вы получаете за хорошую работу	15	15
Сумма льгот и преимуществ, которую Вы получаете	16	7
Шанс выдвинуться	17	18
Физическая среда, которая Вас окружает	18	13

Ситуация 3.

Перед Вами 17 фраз. Сравните каждую фразу попарно друг с другом. Сравнивая пары фраз, каждый раз оценивайте какое высказывание для Вас лично важнее (приписывайте ему один балл). В конце операции сравнения подсчитайте сколько баллов набрала каждая фраза. Выберите три высказывания, получившие наибольшее количество баллов. Это будут доминирующие тенденции.

Перед началом сравнений произнесите «Я хочу..».

1. зарабатывать себе на жизнь.
2. обеспечить свое будущее.
3. покупать хорошие вещи.
4. обеспечить себе положение влияния.
5. завоевать достойное место в жизни.
6. делать что-либо интересное.
7. приобретать новые знания и умения.
8. развивать свои способности.

9. идти в ногу со временем.
10. быть не хуже других.
11. применять свои силы и способности.
12. иметь постоянных собеседников.
13. завоевать признание и уважение.
14. обеспечить себе материальный комфорт.
15. внести свой вклад в общее дело.
16. быть при деле.
17. убегать от неприятностей.

Подумайте над результатом. Сделайте вывод как избавиться от нежелательных тенденций.

Ситуация 4.

Ответьте «Да» или «Нет» на следующие вопросы теста «Мотивация к успеху».

ТЕСТ. МОТИВАЦИЯ К УСПЕХУ

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на неопределенное время.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, как будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
11. Усердие - это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы, я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей, более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше, квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.

- 33.Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34.Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35.Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36.Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37.Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа моих коллег.
38.Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39.Я завидую людям, которые не загружены работой.
40.Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41.Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства моей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ключ

Поставьте себе по одному баллу:

За каждый ответ "да" на вопросы: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41;

За каждый ответ "нет"¹¹ на вопросы: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Сложите полученные результаты.

Если Вы набрали: 0-14 баллов, то мотивация к успеху у Вас довольно слабая. Вы довольны собой и своим положением. На работе "не горите". Вы убеждены, что независимо от Ваших усилий, все пойдет своим чередом. 15-27 баллов. У Вас средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели приходит к Вам в форме приливов и отливов. Порой Вам хочется все бросить, так как Вы считаете, что цель, к которой Вы стремитесь, недостижима.

28-32 балла. У Вас очень сильная мотивация к успеху. Вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

Практическая работа № 20

Тема:«Конфликты в коллективе».

Цель: закрепить теоретические знания по теме.

Задание 1.

Рассмотреть производственные ситуации ,характеризующие формы построения взаимоотношений с сотрудниками

Ситуация №1.

Старшего мастера Сорокина И.П., как хорошего специалиста повысили в должности. Теперь он стал заместителем начальника цеха котельной, однако через некоторое время стало ясно, что он не справляется со своими обязанностями и его повышение оказалось преждевременным. Таким образом, он получил сообщение, что понижен в должности (до старшего мастера). Иван Петрович расценил это как личное оскорбление и уволился с работы. Правильно ли он поступил? Почему? Как бы Вы поступили на его месте?

Ситуация №2.

В новом коллективе Вы столкнулись с ситуацией: Ваш подчиненный (Вы начальник цеха), подчеркивая свою исключительность, игнорирует Ваши указания и делает все по своему. Каковы Ваши действия?

Ситуация №3.

Как Вы относитесь к тому, что в резюме одного из претендентов на должность начальника котельной в разделе «Опыт работы» содержит огромную информацию о различных местах работы данного специалиста (причем более полугода на одном рабочем месте). Как Вы постройте собеседование с этим кандидатом.

Ситуация №4.

Вы руководитель функционального отдела. Необходимо подобрать кандидатуру начальника одного из отдела. Есть два претендента:

ПЕРВЫЙ: вежливый, умеет увлечь людей, категоричен в своем мнении, но опыта в работе недостаточно.

ВТОРОЙ: опытный, но ему свойственна сухая форма общения с людьми, при выполнении задания проявляет резкость в своих требованиях.

Кого из работников Вы предпочтете?

Ситуация №5

Один из ваших подчиненных активный общественник. Общественные дела часто отвлекают его от работы. Другим подчиненным приходится часто выполнять его объем работы, возникают конфликты. Наконец, Вам предлагают разобраться с этим вопросом. Какие меры Вы предпримите?

Задание 2.

Работа над тестом, позволяющим оценить стремление легко войти в конфликт, а также стремление уйти из него.

Тест содержит две части: “Избегающий конфликта” и “Действующий напролом”. Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа “да” или “нет”. Вы должны сделать свой выбор. На листе выписаны все 10 действий, обведя кружочком выбранный вами ответ, с помощью теста можно оценить действия ответчика.

“Избегающий конфликта”.

1. Вы всегда проигрываете в конфликте да,нет
2. Вы считаете, что конфликта не избежать да,нет
3. Вы выражаете свое мнение извиняющимся тоном да,нет
4. Вы считаете, что проигрываете, если выражаете свое не согласие да,нет
5. Вы удивляетесь, почему вас не понимают другие да,нет
6. Вы говорите о конфликте на стороне да,нет
7. вы воспринимаете конфликт весьма эмоционально да,нет
8. Вы считаете, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций да,нет
9. Вы чувствуете, что надо уступить, если хотите разрешить конфликт да,нет
10. Вы считаете, что люди всегда с трудом выходят из конфликта да,нет

Оценка результатов теста “Избегающий конфликта”.

Подсчитайте количество ваших ответов с оценкой “да”

8-11 баллов означают, что в данном ответе выражена тенденция к конфликтности.

4-7 баллов средне выраженная тенденция к конфликтному поведению

1-3 балла тенденция не выражена.

“Действующий напролом”

1. Вы часто подтасовываете факты да,нет
2. Вы действуете напролом да,нет
3. Вы ищите слабое место в позиции оппонента да,нет
4. Вы считаете, что отступление ведет к потере лица да,нет
5. Вы используете тактику “затыкания” рта оппонента да,нет
6. Вы считаете себя знатоком да,нет
7. Вы нападаете на человека, а не на проблему да,нет
8. Вы используете тактику маскировки (голосом, манерами) да,нет
9. Вы считаете, что выигрыш в аргументах очень важен да,нет
10. Вы отказываетесь от дискуссии, если она идет не по вашему курсу да,нет

Оценка результатов теста “Действующий напролом”.

Подсчитайте количество ваших ответов с оценкой “да”

8-10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом,

4-7 баллов показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом,

1-3 баллов означает, что тенденция действовать напролом не выражена в вашем поведении.

Задание 3.

Работа над тестом, позволяющим определить степень подверженности Вас стрессу.

Перед вами 18 утверждений . Ваша задача состоит в том, что чтобы определить, в какой степени каждое утверждение имеет отношение к вам. При ответах используете следующую шкалу:

1-всегда, 2-почти всегда, 3-редко, 4-очень редко, 5-никогда.

1. Не менее одного раза в день я ем горячую пищу.

2. Не менее четырех ночей я сплю по 7-8 часов.

3. Я получаю от людей положительный отклик и сам плачу людям тем же.

4. У меня есть родственники, на которых я могу положиться.

5. Я занимаюсь физзарядкой не менее двух раз в неделю.

6. Я выкуриваю в день менее половины пачки сигарет.

7. В неделю я принимаю алкоголь менее пяти раз.

8. Мой вес соответствует моему росту.

9. Моя зарплата соответствует моим расходам.

10. У меня много друзей и знакомых

11. У меня есть друзья (друг), с которыми я могу поделиться своими сокровенными мыслями.

12. Мое здоровье в норме.

13. Я могу свободно говорить о своих переживаниях, будучи в расстроенных чувствах.

14. Я обсуждаю свои личные проблемы с людьми, с которыми общаюсь.

15. Не менее чем раз в неделю я шучу.

16. Я способен достаточно эффективно организовать свое время.

17. Я выпиваю менее трех чашек кофе(чая) в неделю.

18. В течении дня мне удается побыть некоторое время наедине с собой.

Обработка и оценка результатов

1. Сложить полученные баллы.

2. Из общей суммы вычесть 18

3. Сумма баллов более 25 указывает на подверженность стрессов

4. Сумма баллов 40-65 указывает на подверженность стрессов в сильной степени.

5. Сумма баллов больше 65 показывает, что ответчик на грани.

Практическая работа № 21

Тема: «Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации . Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные.»

Цель: закрепить теоретические знания по теме.

Задание №1

Используя учебное пособие изучить стадии конфликта, отразить их сущность

Задание №2

Используя учебное пособие изучить модель процесса конфликта, сделать выводы

Задание №3

Используя учебное пособие изучить способы управления конфликтами, сделать выводы

Задание №4

Внимательно прочитайте практические ситуации и с помощью учебника, конспекта, интернет ресурсов ответьте на поставленные вопросы.

СИТУАЦИЯ 1

Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унижить его в глазах коллег.

Вопросы: 1. Какой конфликт имел место?

2. В чем состоит причина данного конфликта?

3. Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию?

Практическая работа № 22

Тема: «Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности.»

Цель работы – тестовая оценка типа темперамента и лидерских качеств у студентов

Задание 1. Работа над тестом «Определение типа темперамента».

Из четырех предложенных под каждым номером утверждений выберите наиболее вам свойственное:

1.

- А) Неусидчивы
- Б) Веселы и жизнерадостны
- В) Спокойны и хладнокровны
- Г) Стеснительны и застенчивы

2.

- А) Невыдержанны и вспыльчивы
- Б) Энергичны и деловиты
- В) Последовательны и обстоятельны
- Г) Теряетесь в новой обстановке

3.

- А) Нетерпеливы
- Б) Не доводите начатое дело до конца
- В) Осторожны и рассудительны
- Г) Затрудняетесь установить контакт с новыми людьми

4.

- А) Резки и прямолинейны в отношениях с людьми
- Б) Склонны переоценивать себя
- В) Умеете ждать
- Г) Не верите в свои силы

5.

- А) Решительны и инициативны
- Б) Способны схватывать новое
- В) Молчаливы и не любите попусту болтать
- Г) легко переносите одиночество

6.

- А) Упрямы
- Б) Неустойчивы в интересах и склонностях
- В) Обладаете спокойной, ровной речью, с остановкой
- Г) Чувствуете подавленность и растерянность при неудачах

7.

- А) Находчивы в споре
- Б) Легко переживаете неудачи и неприятности
- В) Сдержаны и терпеливы
- Г) Склонны уходить в себя

8.

- А) Склонны к риску
 - Б) Легко приспосабливаетесь к разным обстоятельствам
 - В) Доводите начатое дело до конца
 - Г) Быстро утомляетесь
- 9.
- А) Работаете рывками
 - Б) С увлечением беретесь за любое новое дело
 - В) Не растрчиваете попусту сил
 - Г) Обладаете слабой тихой речью
- 10.
- А) Незлопамятны и боязливы
 - Б) Быстро остываете, если что-то перестает вас интересовать
 - В) Строго придерживаетесь выработанного распорядка дня, системы в работе
 - Г) Невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника
- 11.
- А) Обладаете быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью
 - Б) Быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь на другую
 - В) Легко сдерживаете порыв
 - Г) Впечатлительны до слезливости
- 12.
- А) Неуравновешенны и склонны к горячности
 - Б) Тяготитесь однообразием будничной кропотливой работы
 - В) Маловосприимчивы к одобрению или порицанию
 - Г) Предъявляете высокие требования к себе и окружающим
- 13.
- А) Бываете агрессивным забиякой
 - Б) Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности
 - В) Незлобливы, проявляете снисходительное отношение к колкостям в свой адрес
 - Г) Склонны к подозрительности, мнительны
- 14.
- А) Терпимы к недостаткам
 - Б) Выносливы и работоспособны
 - В) постоянны в своих интересах
 - Г) болезненно чувствительны и ранимы
- 15.
- А) Обладаете выразительной мимикой
 - Б) Обладаете громкой, быстрой отчетливой речью, сопровождающейся жестами и выразительной мимикой
 - В) Медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного дела на другое
 - Г) Чрезмерно обидчивы
- 16.
- А) Способны быстро действовать и решать
 - Б) Сохраняете самообладание в неожиданной и сложной обстановке
 - В) Ровны в отношениях со всеми
 - Г) Скрыты и необщительны
- 17.
- А) Неустанно стремитесь к новому
 - Б) Обладаете всегда бодрым настроением
 - В) Любите аккуратность во всем
 - Г) Малоактивны и робки
- 18.

- А) Обладаете резкими порывистыми движениями
- Б) Быстро засыпаете и пробуждаетесь
- В) С трудом приспосабливаетесь к новой обстановке
- Г) Безропотны, покорны

19.

- А) Несобранны, проявляете поспешность в решениях
- Б) Настойчивы в достижении поставленной цели
- В) Инертны, малоподвижны, вялы
- Г) Стремитесь вызвать сочувствие и помощь других

20.

- А) Склонны к резким сменам настроения
- Б) Склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться
- В) Обладаете выдержкой
- Г) Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию

Подсчитайте, сколько раз вы набрали «А», сколько «Б», сколько «В» и «Г». Умножьте каждую из четырех сумм на 5.

Например:

Вы выбрали Вариант «А» 6 раз * 5 = 30

Вариант «Б» 3 раза * 5 = 15

Вариант «В» 10 раз * 5 = 50

Вариант «Г» 1 раз * 5 = 5

Таким образом, вы получили процентное содержание ответов: вариант «А» - 30%, вариант «Б» - 15%, вариант «В» - 50%, вариант «Г» - 5%.

Чтобы проверить себя, подсчитайте, в сумме должно получиться 100%.

Четыре варианта ответов соответствуют четырем типам темперамента:

«А» - Холерик

«Б» - Сангвиник

«В» - Флегматик

«Г» - Меланхолик

Если процентное содержание какого – либо темперамента составляет 40%, этот тип доминирует (в примере 50% - флегматик)

30 – 35% - этот тип темперамента ярко выражен

20 – 29% - качество достаточно выражено и его надо учитывать

20% - слабо выражено

10% - не в счет.

Задание 2. Работа над тестом «Лидер».

Вам будет предложено 50 вопросов, к каждому из которых дано 2 варианта ответов. Выберите один из вариантов и отметьте его.

1. Часто ли Вы бываете в центре внимания окружающих?

А) Да

Б) Нет

2. Считаете ли вы, что многие из окружающих Вас людей занимают более высокое положение по службе, чем вы?

А) Да

Б) Нет

3. Находясь на собрании людей, равных Вам по служебному положению, испытываете ли вы желание не высказать своего мнения, даже когда это необходимо?

А) Да

Б) Нет

4. Когда Вы были ребенком, нравилось ли вам руководить играми Ваших маленьких друзей?

- А) Да
Б) Нет
5. Испытываете ли Вы большое удовольствие, когда Вам удастся переубедить кого-либо, кто Вам до этого возражал?
А) Да
Б) Нет
6. Случается ли, что вас называют нерешительным человеком?
А) Да
Б) Нет
7. Согласны ли Вы с утверждением: «Все самое полезное в мире есть творение небольшого числа выдающихся личностей»?
А) Да
Б) Нет
8. Испытываете ли Вы настоятельную необходимость в советчике, который мог бы направить Вашу профессиональную активность?
А) Да
Б) Нет
9. Теряли ли Вы хладнокровие в беседе с людьми?
А) Да
Б) Нет
10. Доставляет ли Вам удовольствие, когда вы видите, что окружающие побаиваются Вас?
А) Да
Б) Нет
11. Во всех обстоятельствах (рабочее собрание, дружеская компания) стараетесь ли Вы занять свое место за столом, расположенным таким образом, чтобы оно позволяло Вам легче всего контролировать ситуацию и привлекать к себе некоторое внимание?
А) Да
Б) Нет
12. Считаете ли Вы обычно, что Ваша внешность производит внушительное впечатление?
А) Да
Б) Нет
13. Считаете ли Вы себя мечтателем?
А) Да
Б) Нет
14. Легко ли Вы теряетесь, если люди, которые Вас окружают, не согласны с вашим мнением?
А) Да
Б) Нет
15. Случалось ли Вам по личной инициативе заниматься организацией людей для выполнения какого – либо задания?
А) Да
Б) Нет
16. Если мероприятие, которым Вы занимаетесь, не дает намечавшихся результатов:
А) Вы рады, если ответственность возложат на кого-то другого
Б) Стараетесь сами довести начатое дело до конца
17. Какое из этих мнений приближается к вашему собственному?
А) Настоящий руководитель должен сам делать дело, даже в мелочах
Б) Настоящий руководитель должен уметь управлять
18. С кем Вы предпочитаете работать?

- А) С людьми покорными
Б) С людьми строптивыми
19. Стараетесь ли Вы избегать горячих дискуссий?
А) Да
Б) Нет
20. Когда Вы били ребенком, часто ли вы сталкивались с властью Вашего отца?
А) Да
Б) Нет
21. Умеете ли Вы в профессиональной дискуссии повернуть на свою сторону тех, кто раньше с Вами был не согласен?
А) Да
Б) Нет
22. Представьте такую сцену: во время прогулки с друзьями в лесу Вы потеряли дорогу. Приближается вечер. Нужно принять решение:
А) Вы считаете, что вопрос должен решить человек, наиболее компетентный в группе
Б) Вы просто полагаетесь на решение других
23. Есть выражение: «Лучше быть первым в деревне, чем вторым в городе». Если бы Вы делали выбор, что бы Вы предпочли:
А) Быть первым в деревне
Б) Быть вторым в городе
24. Считаете ли, что Вы человек, сильно влияющий на других людей?
А) Да
Б) Нет
25. Может ли неудачный в прошлом опыт заставить Вас никогда больше не проявлять значительной личной инициативы?
А) Да
Б) Нет
26. С Вашей точки зрения, истинный лидер группы тот, кто:
А) Самый компетентный
Б) Самый сильный характер
27. Всегда ли Вы стараетесь понимать (оценивать) людей?
А) Да
Б) Нет
28. Умеете ли Вы уважать дисциплину вокруг Вас?
А) Да
Б) Нет
29. Какой из двух типов руководителей кажется Вам более предпочтительным?
А) Тот, который все решает сам
Б) Тот, который постоянно советуется
30. Какой из двух типов руководителей по Вашему мнению, является наиболее благоприятным для хорошей работы предприятия?
А) Коллегиальный тип
Б) Авторитарный
31. Часто ли у Вас бывает впечатление, что другие Вами злоупотребляют?
А) Да
Б) Нет
32. Какой из двух следующих портретов больше приближается к вашему образу?
А) Громкий голос, экспрессивные жесты, за словом в карман не лезет
Б) Негромкий голос, неторопливые ответы, сдержанные жесты, задумчивый взгляд
33. На рабочем совещании Вы один имеете мнение, противоположное мнению других, но Вы уверены в своей правоте. Как вы поведете себя?

- А) Будете молчать
Б) Будете отстаивать свою точку зрения
34. Называют ли Вас человеком, который подчиняет себе и свои, и чужие интересы только интересам дела?
А) Да
Б) Нет
35. Если на Вас возложена очень большая ответственность за какое-то дело, то испытываете ли Вы при этом чувство тревоги?
А) Да
Б) Нет
36. Чтобы Вы предпочли бы в своей профессиональной деятельности?
А) Работать под руководством хорошего руководителя
Б) Работать независимо
37. Как Вы относитесь к такому утверждению: «Чтобы семейная жизнь была удачной, нужно, чтобы важные решения принимались одним из супругов»?
А) Это верно
Б) Это неверно
38. Случалось ли Вам покупать что-то, в чем Вы не испытываете необходимость под влиянием мнения других людей?
А) Да
Б) Нет
39. Так считаете ли Вы, что Ваши организаторские способности выше среднего?
А) Да
Б) Нет
40. Как Вы обычно ведете себя, встретившись с трудностями?
А) Трудности обескураживают
Б) Трудности заставляют действовать активнее
41. Часто ли Вы делаете резкие упреки сотрудникам, когда они из заслуживают?
А) Да
Б) Нет
42. Считают ли, что Ваша нервная система успешно выдерживает напряженность жизни?
А) Да
Б) Нет
43. Если Вам предстоит произвести реорганизацию, то как Вы поступите?
А) Ввожу изменения немедленно
Б) Предлагаю медленные эволюционные изменения
44. Если это необходимо, сумеете ли Вы прервать слишком болтливого собеседника?
А) Да
Б) Нет
45. Согласны ли Вы с такой мыслью: «Чтобы быть счастливым, нужно жить незаметно»?
А) Да
Б) Нет
46. Считаете ли Вы, что каждый из людей благодаря своим человеческим способностям, должен сделать что-то выдающееся?
А) Да
Б) Нет
47. Кем (из предложенных профессий) Вам в молодости хотелось стать?
А) Известным художником, композитором, поэтом
Б) Руководителем коллектива
48. Какую музыку Вам приятнее слушать?
А) Торжественную, могучую

Б) Тихую, лирическую

49. Испытываете ли Вы некоторое волнение при встрече с важными личностями?

А) Да

Б) Нет

50. Часто ли вы встречаете человека с более сильной волей, чем у вас?

А) Да

Б) Нет

Вопрос	Ответ		Вопрос	Ответ		Вопрос	Ответ		Вопрос	Ответ	
1	А	Б	14	Б	А	27	Б	А	40	Б	А
2	А	Б	15	А	Б	28	А	Б	41	А	Б
3	Б	А	16	Б	А	29	Б	А	42	А	Б
4	А	Б	17	Б	А	30	Б	А	43	А	Б
5	А	Б	18	Б	А	31	А	Б	44	А	Б
6	Б	А	19	Б	А	32	А	Б	45	Б	А
7	А	Б	20	А	Б	33	А	Б	46	А	Б
8	А	Б	21	А	Б	34	А	Б	47	Б	А
9	Б	А	22	А	Б	35	Б	А	48	А	Б
10	А	Б	23	А	Б	36	Б	А	49	Б	А
11	А	Б	24	А	Б	37	А	Б	50	Б	А
12	А	Б	25	Б	А	38	Б	А			
13	Б	А	26	А	Б	39	А	Б			

Посчитайте количество набранных баллов. При ответе на вопрос Вы получаете балл только за вариант («А» или «Б») в левой колонке.

Степень выраженности лидерства:

До 20 баллов: лидерство выражено слабо

До 26 – 35 баллов: средняя выраженность лидерства

36 – 40 баллов: лидерство выражено в сильной степени

Свыше 40 баллов: склонность к лидерству

Практическая работа №23

Тема: «Планирование деловой карьеры».

Цель: научить студентов составлять личный жизненный план

Ситуация 1

Менеджер по персоналу находится на полпути к достижению конечной цели своей карьеры. В организации, где он работает, наметились структурные изменения, которые могут привести к непредвиденным ранее дополнительным перестановкам.

Постановка задачи

Менеджеру необходимо дать оценку сложившейся ситуации в организации и взвесить свои возможности и перспективы продвижения по службе. Для этого необходимо составить свой личный жизненный план карьеры (рис. 1)

Методические указания

РАБОТА

СЕМЕЙНАЯ
ЖИЗНЬ

ЭКОНОМИЧЕСКОЕ
СОСТОЯНИЕ

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ
СОСТОЯНИЕ

ФИЗИЧЕСКОЕ
СОСТОЯНИЕ
СОЦИАЛЬНОЕ

СОСТОЯНИЕ

Рис. 1. Примерная структура личного жизненного плана карьеры руководителя
Личный жизненный план

1. Оценка жизненной ситуации

1. Работа

Имею ли я четкую картину о своей работе и ее целях?

Помогает ли моя работа в достижении других жизненных целей?

Каковы мои цели развития и продвижения по отношению к работе?

Какую работу я хотел бы выполнять через пять лет?

Есть ли у меня воодушевление и мотивация?

Что является для меня мотивацией сейчас? Через пять лет?

Каковы сильные и слабые стороны моей мотивации?

Какие действия следует предпринять, чтобы моя работа в ближайшие годы отвечала моим личным потребностям?

2. Экономическое состояние

Каково мое экономическое положение?

Есть ли у меня личный бюджет – каков он, придерживаюсь ли я его рамок?

Какие меры я могу в случае необходимости применить для улучшения экономического положения?

3. Физическое состояние

Каково мое физическое состояние?

На чем основана моя оценка (собственное представление, тесты и т.д.)?

Бываю ли я регулярно на осмотрах у врача?

4. Социальное состояние – человеческие отношения

Искренне ли я интересуюсь мнением и точкой зрения других? Как я их учитываю?

Интересуют ли меня чужие заботы и проблемы?

Интересует ли меня другое мнение?

Навязываю ли я другим свои мысли и мнения?

Умею ли я слушать?

Умею ли я ценить людей, с которыми общаюсь?

Как это проявляется на практике?

Способствую ли я развитию людей, с которыми общаюсь?

Как я поддерживаю дружеские отношения?

Могу ли я развивать свои отношения обратной связи?

5. Психологическое состояние

Каково мое психическое состояние?

На чем основана моя оценка (собственное представление, тесты, результаты медицинского обследования)?

Какие стрессоры беспокоят меня в настоящее время?

Не следует ли мне в настоящее время поменять работу?

Какие стрессоры могут ожидать меня в ближайшем будущем?

Не следует ли мне поменять образ жизни, круг общения, хобби?

Нуждаюсь ли я в помощи психиатров?

6. Семейная жизнь

Имеются ли у меня условия для создания семьи?

Следует ли завести еще одного ребенка?

Уделяю ли я достаточно внимания родителям, жене, детям?

Как лучше проводить досуг в кругу семьи?

Куда поехать на отдых?

Куда пойти учиться детям?

Как помочь детям, имеющим свою семью?

2. Постановка личных конечных целей карьеры

2.1.Целями моей карьеры являются:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

2.2.Моя карьера должна осуществляться до 20__ г. Самое позднее

2.2.Какие факторы способствуют осуществлению моей карьеры?

2.3.1.А какие препятствуют?

2.4.Какие наиболее критические пункты в осуществлении моей карьеры? Что я могу сделать в этом плане?

2.5. Что мне нужно использовать для осуществления карьеры: время, деньги, здоровье и т.д.?

2.5.1. Готов ли взять на вооружение эти факторы или мне нужно изменить свои цели?

3. Частные цели и планы деятельности, способствующие осуществлению моей карьеры

Для достижения поставленных жизненных целей мне нужно решить следующие частные задачи	Мероприятия	время
3.1.В области развития служебной деятельности 3.2. В области экономического состояния 3.3.В области здоровья и физического воспитания 3.4.В области социального взаимодействия, дружеских отношений и увлечений 3.5.В области моральной мотивации и психологического состояния 3.6.В области семейной жизни		

Ситуация 2. «Построение карьерограммы для менеджера»

Исходные данные и постановка задачи. Будущий менеджер по персоналу оканчивает высшее учебное заведение по специальности «Менеджмент» со специализацией «Управление персоналом». Перед ним встает вопрос, как построить свой дальнейший жизненный путь. Построить карьерограмму возможного карьерного пути (путей) менеджера по персоналу после высшего учебного заведения.

Методические указания. Карьерограмма – инструмент управления карьерой, представляющий собой графическое описание того, что должно происходить или происходит с людьми на различных этапах карьеры. Проводятся специальные научные

исследования в заинтересованных организациях, по результатам которых строятся карьерограммы для различных специалистов и руководителей.

Карьерограмма состоит из двух частей. Одна часть содержит перечень должностей, выстроенных в последовательную цепочку по восходящей линии, которые менеджер может занимать в течение всего своего карьерного пути с указанием сроков занятия должностей в годах.

Вторая часть включает характеристику видов обучения, повышения квалификации, переподготовки с указанием учебных заведений, факультетов, курсов, которые необходимо пройти менеджеру на карьерном пути, включая защиту диссертаций и получение ученых степеней и званий, с указанием периодов (в годах) прохождения обучения. Самостоятельное обучение также входит во вторую часть карьерограммы. Следует отметить, что сроки нахождения на отдельных должностях должны увязываться со сроками постоянного обучения.

Ситуация 3.

Проанализируйте факторы, сдерживающие карьеру, на примере «Кодекса нефрита».

Внимательно ознакомьтесь с Кодексом. Подумайте, каких пунктов в нем не хватает, а какие являются лишними. «Отредактируйте» этот Кодекс так, чтобы он стал полезным и помог сделать успешную карьеру.

Кодекс нефрита

1. Не давай невыполнимых обещаний.
2. Не ручайся за других.
3. Проверяй:
 - а) правильно ли понял задачу;
 - б) знает ли твой босс, что работу сделал именно ты;
 - в) доволен ли босс тобой.
4. Если босс не интересуется твоим мнением или не высказывай его, или сначала заинтересуй босса слушать тебя.
5. Если босс не доволен, проси его объяснить, чем именно.
6. Держись подальше от племени «глазеющих из окон» (шатающихся без дела, курильщиков, буфетных завсегдатаев).
7. Не стесняйся задавать вопросы умным сотрудникам.
8. Задавай вопросы, как правило, после того, как сам сделал попытку ответить на них.
9. Научись «отстреливать «хронофагов»» (это двуногие бесперые с мягкой мочкой уха существа, живущие в основном в больших организациях и производящие кучи мусора из слов и бумаги).
10. Тщательно отбирай собеседников.
11. Будь дружелюбным не только с собакой, которая крутится возле офиса.
12. Старайся понять:
 - а) зачем нужно отделу то, что ты лично делаешь;
 - б) какова роль отдела в жизни всей организации;
 - в) какова миссия организации в обществе.
13. Старайся узнать, что думает босс по поводу пункта 12.

Практическая работа № 24

Тема: «Имидж, его составные компоненты»

Цель: Знать культуру одежды делового человека и принципы подбора одежды с учетом индивидуальных особенностей; 2. Понимать основные принципы построения имиджа делового человека, основные формы выражения делового имиджа; 3. Уметь составлять образ делового человека с учетом его индивидуальных особенностей и конкретной профессиональной ситуации.

Задание №1

С помощью учебника, конспекта, интернет ресурсов ответьте на поставленные вопросы.
Контрольные вопросы.

1. Что такое имидж. Что такое деловой имидж?
2. Как создается имидж человека?
3. Как добиться расположения других людей?
4. Как обрести уверенность в себе?
5. Каковы общие требования этикета к культуре деловой одежды?
6. Каковы особенности внешнего вида деловых мужчин и женщин?

Практические задания по теме «Имидж делового человека».

I вариант.

Создать образ делового мужчины для встречи с выгодными клиентами. Утром он встречает клиентов в аэропорту и сопровождает их в гостиницу. После обеда назначена встреча с клиентами в центральном офисе компании, где состоятся деловые переговоры и подписание документов. На вечер назначен торжественный ужин в ресторане, в честь подписания контракта. Представить презентацию имиджа мужчины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Белгород. Время года: весна, апрель Место работы: крупная компания, занимающейся поставками нефти. Возраст: 28 лет Параметры внешнего вида: • Рост 1м 83 см. • Размер одежды 52.

Составляющие для образа: • Верхняя одежда (необходимо сопровождать клиентов по городу); • Одежда для деловых переговоров в офисе; • Обувь; • аксессуары; • Прическа; • Одежда (и другие элементы) для ужина в ресторане.

II вариант.

Создать образ делового мужчины для встречи с партнерами. Утром он встречает партнеров у дверей здания, сопровождает в офис и там подробно рассказывает о работе своей туристической фирмы. После деловой беседы сотрудник и партнеры выбирают несколько объектов, которые договариваются посетить в течение следующего дня. На следующий день состоится встреча в ходе, которой необходимо посетить несколько туристических объектов, составить совместный план работы, а вечером в офисе в торжественной обстановке подписать деловое соглашение о сотрудничестве.

Представить презентацию имиджа мужчины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом. Город Краснодар. Время года: лето, июль Место работы: крупная туристическая фирма Возраст: 32 года Параметры внешнего вида: • Рост 1м 76 см • Размер одежды 48 • Карие глаза

Составляющие для образа: • Одежда для деловой беседы в офисе; • Обувь; • аксессуары; • Прическа;; • Одежда (и другие элементы) для посещения туристических объектов; • Одежда (и другие элементы) для торжественного подписания делового соглашения о сотрудничестве.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с исходными данными задания;
2. Выполнение задания;
3. Защита выполненного задания.

Оформление отчета: 1. Наименование и цель работы. 2. Ответы на контрольные вопросы. 3.

Наглядные изображения. Форма защиты выполненной работы: устные ответы на контрольные вопросы. Рассказ о составляющих образа делового человека, согласно предоставленному заданию. Срок подачи отчета на проверку: на занятии.

Практическая работа № 25

Тема: «Проведение психологического тестирования».

Цель: познакомиться с инструментами самопознания и познания других людей.

Тестирование - основной метод психодиагностики. Тест - метод психодиагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи, имеющие определенную шкалу значений. Область применения тестов разнообразна: образование, повышение квалификации, профориентация, психологические исследования, консультативная помощь. Тест позволяет определить актуальный уровень развития у человека, необходимых знаний, личностных характеристик, умений и навыков.

Задание 1.

Проработайте тест «Коммуникабельны ли Вы?» Подведите итоги, сделайте выводы, продумайте пути самосовершенствования в этом вопросе.

На каждый из 16 вопросов вы можете ответить: «да», «иногда», «нет».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невмоготу?
3. Вызывает ли у Вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании и тому подобном мероприятии.
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не были. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем-либо?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице к Вам обратиться с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то еще вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 100 тысяч рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вступите ли Вы с ним в беседу или будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост очереди и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. Есть ли у Вас собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет Вы не приемлете?
14. Услышав где-либо в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Теперь оцените ваши ответы: за каждое «да»-2 очка; «иногда»-1 очко; «нет»-0.

Суммируйте общее число очков и по классификатору определите, к какой категории определите, к какой категории людей Вы относитесь.

30-32 очка. Вы явно не коммуникабельны, и это Ваша беда, так как страдаете от этого больше всего сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в Вашей власти

переменить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться!

19-24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми Вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспута участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы, помните об этом.

14-18 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В тоже время Вы не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы сможете себя заставить не отступить.

4-6 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень» (может быть, покажется странным, но это определение относится и к представительницам женского пола). Общительность бьет из Вас ключом, Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит явно болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям и на работе, и дома, и вообще всюду - трудно с Вами. Да, Вам бы поработать над собой и своим характером. Прежде всего воспитайте в себе терпимость к людям. И, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Задание 2. Проработайте тест «Не слишком ли Вы агрессивны? Сделайте выводы.

Предлагаем Вам с помощью теста попробовать определить, достаточно ли Вы корректны в отношениях со своими сотрудниками и легко ли им общаться с Вами. Для большей объективности ответов попросите кого-нибудь из коллег ответить на вопросы «вместо Вас». Это поможет Вам понять, насколько верна Ваша самооценка. Подчеркните ответ. Если Вам не приходилось бывать в какой-либо ситуации, то вообразите ее и представьте свое поведение в ней.

I. Склонны ли Вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

1. Всегда.

2. Иногда.

3. Никогда.

II. Как Вы себя ведете в критической ситуации?

1. Внутренне кипите.

2. Сохраняете полное спокойствие.

3. Теряете самообладание.

III. Каким считают Вас коллеги?

1. Самоуверенным и завистливым.

2. Дружелюбным.

3. Спокойным и независимым.

IV. Как вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность

(поручение)?

- 1.Примете ее с некоторыми опасениями.
- 2.Согласитесь без колебаний.
- 3.Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

V.Как Вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?

- 1.Выдадите ему «по первое число».
- 2.Заставите вернуть.
- 3.Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

VI. Какими словами Вы встретите близкого человека, если он вернулся с работы позже обычного?

- 1.«Что тебя так задержало?»
- 2.«Где ты торчишь допоздна?»
- 3.«Я уже начал (а) волноваться».

VII. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля (мотоцикла, mopeda)? 1.Стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост».

- 2.Вам все равно, сколько автомобилей Вас обошло.
- 3.Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал Вас.

VIII. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?

- 1.Сбалансированными.
- 2.Легкомысленными. 3.Крайне жесткими.

IX. Что Вы предпринимаете, если не все удается?

- 1.Пытаетесь свалить вину на другого.
- 2.Смиряетесь.
- 3.Становитесь впредь осторожнее.

X.Как Вы отреагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?

- 1.«Пора уже запретить такие развлечения».
- 2.«Надо создать возможность организованно и культурно отдыхать».
- 3.«И чего только с такими возятся».

XI. Что Вы ощущаете, если место, которое Вы хотели занять, досталось другому?

- 1.«И зачем я только на это нервы тратил?»
- 2.«Видно, его физиономия шефу приятнее»
- 3.«Может быть, мне это удастся в другой раз».

XII. Как Вы смотрите страшный фильм?

- 1.Бойтесь.
- 2.Скучаете.
- 3.Получаете искреннее удовольствие.

XIII. Если из-за дорожной пробки Вы опоздали на важное мероприятие.

- 1.Будете нервничать.
- 2.Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров. 3.Огорчитесь.

XIV. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?

- 1.Обязательно стараетесь выиграть.
- 2.Цените удовольствие почувствовать себя в форме.
- 3.Очень сердитесь, если проигрываете.

XV.Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане (кафе, столовой)?

- 1.Стерпите, избегая скандала.
- 2.Вызовете метрдотеля (администратора) и сделаете ему замечание.
- 3.Отправитесь с жалобой к директору заведения.

XVI. Как Вы себя поведете, если Вашего младшего товарища, брата, сестру обид школе?

- 1.Поговорите с учителем.

2. Устройте скандал родителям «малолетних преступников».

3. Посоветуете ребенку дать сдачи.

XVII Какой, по-вашему, Вы человек?

1. Средний.

2. Самоуверенный.

3. Пробивной.

XVIII. Что Вы ответите младшему товарищу, с которым столкнулись в дверях учреждения, если он начал извиняться перед Вами?

1. «Простите, это моя вина».

2. «Ничего, пустяки».

3. «А повнимательнее вы быть не можете?»

XIX. Как Вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?

1. «Когда же наконец будут приняты конкретные меры?»

2. «Надо бы ввести телесные наказания».

3. «Нельзя все валить на молодежь, виноваты и воспитатели».

XX. Представьте, что Вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное Вы предпочтете?

1. Тигра или леопарда.

2. Домашнюю кошку.

3. Медведя

Оцените результаты

Вопросы	Очки за ответы на вопросы по разделам									
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3
2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1
3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2

Продолжение

Вопросы	Очки за ответы на вопросы по разделам									
	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	X
1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	3
2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1
3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2

Против римского номера вопроса в вертикальной колонке находится тот ответ, который Вы подчеркнули. Определите его оценку в очках. Очки суммируйте.

Сделайте выводы.

36—44 очка. Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку у Вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

45 и более очков. Вы излишне агрессивны, при этом нередко оказываетесь чрезмерно жестким к другим людям и неуравновешенным. Вы надеетесь добраться до управленческих «верхов», рассчитывая на собственные методы, и добиться успеха, жертвуя интересами окружающих. Поэтому Вас не удивляет неприязнь сослуживцев, но при малейшей возможности Вы стараетесь их за это наказывать.

35 и менее очков. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы, как травинка, гнетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности Вам не помешает.

Если по семи и более вопросам Вы набрали по три очка и менее чем по семи вопросам - по одному очку, то взрывы Вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам Вы получили по одному очку и менее чем по семи вопросам - по три очка, то Вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что Вам тоже не присущи вспышки агрессивности, но Вы подавляете их уж слишком тщательно...

Задание 3.

Проработайте тест «Организованный ли Вы человек?» . Подведите итоги, сделайте выводы, продумайте пути самосовершенствования в этом вопросе.

Организованный ли Вы человек?

1. Имеются ли у Вас главные, основные цели в жизни, к достижению которых Вы стремитесь? А. У меня есть такие цели.

Б. Разве нужно иметь какие-то цели? Ведь жизнь так изменчива... В. У меня есть главные цели, и я подчиняю свою жизнь их достижению. Г. Цели у меня есть, но моя деятельность мало способствует их достижению.

2. Составляете ли Вы план работы, дел на неделю, используя для этого еженедельник, спецблокнот и т.д.? А. Да. В. Нет.

В. Не могу сказать ни "да", ни "нет", так как намечаю главные дела в голове, а план на текущий день - голове или на листке бумаги. Г. Пробовал составлять план, используя для этого еженедельник, но потом понял, что это ничего не дает. Составлять планы - это лишь игра взрослых в организованность. 3. Отчитываете ли Вы себя за невыполнение намеченного на неделю, надень?

А. Отчитываю в тех случаях, когда вижу свою вину, лень или неповоротливость.

Б. Отчитываю, несмотря ни на какие субъективные или объективные причины.

В. Сейчас и так все ругают друг друга, зачем же еще отчитывать самого себя?

Г. Придерживаюсь такого принципа: что удалось сделать сегодня - хорошо, а что не удалось, выполню, может быть, в другой раз. 4. Как Вы ведете свою записную книжку с номерами телефонов деловых людей, знакомых, родственников, приятелей и т.д.?

А. Я хозяин (хозяйка) своей записной книжки. Как хочу, так и веду записи телефонов, фамилий, имен. Если понадобится чей-то номер телефона, то обязательно найду его.

Б. Часто меняю записные книжки с записями телефонов, так как нещадно их «эксплуатирую». При переписке телефонов стараюсь все сделать "по науке", однако дальнейшем пользовании вновь сбиваюсь на Произвольную запись.

В. Записи телефонов, фамилий, имен веду "почерком настроения". Считаю, что были бы записаны номер телефона, фамилия, имя, отчество, а на какой странице записано, прямо или криво, - это не имеет особого значения.

Г. Использую общепринятую систему: в соответствии с алфавитом записываю фамилию, имя, отчество, номер телефона, если нужно, то и дополнительные сведения (адрес, место работы, должность).

5. Вас окружают различные вещи, которыми Вы часто пользуетесь. Каковы Ваши принципы расположения вещей? А. Каждая вещь лежит там, где ей хочется.

Б. Придерживаюсь принципа: каждой вещи - свое место. В. Периодически навожу порядок в расположении вещей, предметов. Затем кладу их куда придется, чтобы не загружать голову "расположением". Спустя какое-то время опять навожу порядок. Г. Считаю, что данный вопрос не имеет отношения к самоорганизации.

6. Можете ли Вы по истечении дня сказать, где, сколько и по каким причинам Вам пришлось потерять время? А.Могу сказать о потерянном времени.

Б.Могу сказать только о месте, где было напрасно потеряно время. В.Если бы потерянное время обращалось в деньги, тогда я считал (считала) бы его.

Г.Всегда хорошо представляю, где, сколько и почему было напрасно потеряно время.

Д.Не только хорошо представляю, где, сколько и почему было потеряно время, но и изыскиваю приемы сокращения потерь в тех же самых местах или ситуациях.

7.Каковы Ваши действия, когда на совещании, на собрании начинается переливание из пустого в порожнее?

А.Предлагаю обратить внимание на существо вопросов.

Б.Любое совещание или собрание представляет собой сочетание как "полного", так и "пустого". Когда наступает «пустое», то ждешь «полного». Когда приходит полоса «полного», то немного утомляешься и для разрядки ждешь «пустое». В таком чередовании и проходит совещание или собрание. И ничего тут не поделаешь.

В.Погружаюсь в "небытие".

Г. Начиная заниматься теми делами, которые взял с собой в расчете «на переливание»

8. Предположим, Вам предстоит выступить с докладом. Будете ли Вы уделять внимание не только содержанию доклада, но и его продолжительности? А.Буду уделять серьезное внимание содержанию доклада. Думаю, что продолжительность нужно определять лишь приблизительно. Если доклад будет интересным, то всегда дадут время, чтобы закончить его. Б. Уделяю в равной мере внимание содержательности и продолжительности доклада, а также его вариантам в зависимости от времени.

9. Стараетесь ли Вы использовать каждую минуту для выполнения задуманного?

А.Стараюсь, но у меня не всегда получается в силу личных причин (упадок сил, настроения).

Б.Не стремлюсь к этому, так как считаю, что не нужно быть мелочным в отношении времени.

В. Зачем стремиться, если время все равно не обгонишь? Г.Стараюсь и пытаюсь, несмотря ни на что.

10. Какую систему фиксации поручений, заданий, просьб Вы используете?

А.Записываю в своем еженедельнике, что выполнить и к какому сроку. Б.Фиксирую наиболее важные поручения, просьбы, задания в своем еженедельнике. "Мелочь" пытаюсь запомнить. Если забываю о "мелочи", то не считаю это недостатком.

В.Стараюсь запомнить поручения, задания, просьбы, так как это требует памяти. Однако должен (должна) признаться, что память часто подводит меня.

Г.Придерживаюсь принципа "обратной памяти": пусть помнит о поручениях и заданиях тот, кто их дает. Если поручение важное, то о нем не забудут и вызовут меня для срочного исполнения.

11. Какая у Вас точность при деловых встречах, при приходе на собрании, совещания, заседания? А.Прихожу раньше на 5-7 минут.

Б.Прихожу вовремя, к началу собрания, совещания или заседания.

В.Как правило, опаздываю.

Г.Всегда опаздываю, хотя пытаюсь прийти раньше или вовремя. Д.Если бы было издано научно-популярное пособие "Как не опаздывать", то я, вероятно, научился (научилась) бы не опаздывать.

12. Какое значение Вы придаете своевременности выполнения заданий, поручений, просьб?

А.Считаю, что своевременность выполнения - это один из важнейших показателей моего умения работать, это своего рода триумф организованности. Однако мне кое-что всегда не удается выполнить вовремя. Б.Своевременность выполнения - это "зверь", который может укусить именно в ту минуту, когда задание выполнено. Лучше немного затянуть выполнение задания. В.Предпочитаю поменьше рассуждать о своевременности, а выполнять задания и поручения в срок.

Г.Своевременно выполнить задание или поручение - это верный шанс получить новое. Исполнительность всегда своеобразно наказывается.

13.Предположим, Вы пообещали что-то сделать или в чем-то помочь другому человеку. Но обстоятельства изменились таким образом, что выполнить обещанное довольно затруднительно. Как Вы будете себя вести?

А.Сообщу человеку об изменении обстоятельств и о невозможности выполнить обещанное. Б.Постараюсь сказать человеку, что обстоятельства изменились и выполнение обещания затруднительно. Одновременно скажу, что не нужно терять надежду на обещанное. В.Буду стараться выполнить обещанное. Если выполню - хорошо, не выполню - тоже не беда, так как я довольно редко не сдерживал (сдерживала) своих обещаний.

Г.Ничего не буду сообщать человеку. Выполню обещанное во что бы то ни стало.

Ключ к ответам на вопросы

Номер	Варианты ответов и оценки ответов в баллах				
	А	Б	в	г	д
1	4	0	6	2	
2	6	0	3	0	0
3	4	6	0	0	-
4	0	0	0	0	-
5	0	6	0	0	-
6	2	1	0	4	6
7	3	0	0	6	-
8	2	6	-	-	-
9	3	0	0	6	-
10	6	3	1	0	-
11	6	6	0	0	0
12	3	0	6	0	-
13	2	0	0	6	-

Оценки результатов

Вы набрали от 72 до 78 баллов. Вы организованный человек. Единственное, что можно Вам посоветовать: не останавливайтесь на достигнутом уровне, развивайтесь и дальше самоорганизацию. Пусть Вам не кажется, что Вы достигли предела. Организация в отличие от природы дает наибольший эффект тому, кто считает ее ресурсы неисчерпаемыми.

Вы набрали от 63 до 71 балла. Вы считаете организацию неотъемлемой частью работы. Это дает Вам несомненное преимущество перед теми людьми, которые призывают организацию "под ружье" в случае крайней необходимости. Но Вам следует внимательнее присмотреться к самоорганизации, улучшить ее.

Вы набрали меньше 63 баллов. Ваш образ жизни, Ваше окружение научили Вас быть кое в чем организованным. Организованность то проявляется в Ваших действиях то исчезает. Это признак отсутствия четкой системы самоорганизации. Существуют объективные законы и принципы. Постарайтесь проанализировать свои действия, расходы времени, технику работы. Вы увидите то, о чем и не подозреваете в настоящее время. Чтобы стать организованным человеком, нужно преодолеть себя, нужно иметь волю и упорство.

Практическая работа № 26.

Тема: «Изучение правил ведения, бесед, совещаний, переговоров, выступлений»

Цель: научить студентов применять приёмы делового общения и коммуникативности в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций.

Приобретаемые умения и навыки:

- правильно вести беседу;
- проводить и планировать деловое совещание;
- уметь определять факторы эффективности делового совещания;
- владеть техникой ведения телефонных переговоров.

Содержание работы

Деловое общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Анализ структуры делового общения менеджера и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа:

- 1.Познание и составление первичного психологического портрета взаимодействующего с менеджером человека;
- 2.Создание соответствующих условий и психологических предпосылок эффективных коммуникаций;
- 3.Непосредственный контакт менеджера с другими лицами;
- 4.Осознание менеджером результатов и последствий контактов.

Коммуникативность – это способность к общению. Общение имеет три стороны проявления:

- Коммуникативная сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми.
- Интерактивная сторона общения представляет собой взаимодействие людей друг с другом в процессе межличностных отношений.
- Перцептивная сторона общения проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов. Такими социальными объектами могут быть другие люди, сами общающиеся, группы людей, другие социальные общности.

Задание 1. По предложенным ситуациям выстроить схему делового общения менеджера.

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения

- А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.
- В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.
- Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2

Сотрудник ваше отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

- А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.
- Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.
- В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.
- Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3.

При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите

- А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.
- Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.
- В. Посоветуйте, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Задание № 2. Приведены краткие характеристики трудноуправляемых сотрудников.

- 1. Ленивые: делают недостаточно.
- 2. Злые: «загрязняют» свои отношения с людьми раздражительностью и вызывающим поведением
- 3. Беспомощные: так стремятся не потерпеть неудачи, что обязательно терпят их.
- 4. Эмоциональные: слишком «купаются» в своих чувствах.
- 5. Аморальные: ради собственного удовольствия используют людей и наносят им ущерб.
- 6. Занимающие оборонительную позицию: воздвигают барьеры при малейшем намёке на перемены.
- 7. Ожесточённые: «носятся» со старыми обидами.
- 8. Уклоняющиеся: активно избегают контактов с сослуживцами, в том числе и неформальных; в работе пытаются уклониться от получения заданий; могут говорить, что не понимают, как выполнять задание.
- 9. Бесчувственные: их не трогают проблемы окружающих.
- 10. Неумные: делают неверные или ограниченные умозаключения
- 11. Самоуверенные: они близки к тому, чтобы считать себя непогрешимыми.
- 12. Запуганные: ограничивают свои потенциальные возможности, опасаясь неизвестно чего.

Ответьте на вопросы:

- 1. Предложите метод управления каждым из них.
- 2. Что нужно делать, если на предприятии есть сотрудники, которые обладают сразу несколькими характеристиками?

Практическая работа № 27

Тема: «Изучение психологических аспектов малых групп и коллективов»

Цель: закрепление теоретических знаний по теме

Задание 1. С помощью учебника, конспекта, интернет ресурсов изучить социально-психологический климат в коллективе

Задание 2.

Проведите социологическое исследование по выявлению лидеров коллектива в вашей учебной группе по следующей методике.

- 1. Составьте список членов коллектива и каждому присвойте определенный номер, раздайте

каждому по экземпляру.

2. Соберите коллектив и расскажите о целях исследования, раздайте списки
3. На этом листе (со списком членов коллектива), пусть каждый напишет три вопроса с ответами по порядку в следующем виде:
 - 3.1. К кому бы Вы обратились по учебному вопросу
 - 3.2. Кого бы Вы выбрали старостой группы
 - 3.3. Кто Вам симпатичен как личность
4. Выберите двух человек для обработки данных и сдайте им свои листки.
5. Проведите обработку данных
6. Постройте социометрии по каждому из трех критериев
7. Сделайте выводы

Практическая работа № 28

Тема: «Составление резюме».

Цель работы: закрепить теоретические знания по теме.

Задание 1.

«Составление резюме»

Молодой специалист, окончивший вуз по специальности «Системы и средства диспетчерского управления», прочитал в газете объявление о наборе в организацию специалистов его профиля. В объявлении излагается просьба составить резюме и представить его работодателю.

Составить резюме.

Методические указания. Резюме – это информация о себе, представляемая работодателем работодателю. Удачное резюме может стать поводом для интервью, то есть личной встречи с работодателем или его представителем. Резюме должно соответствовать определенным требованиям: резюме должно быть кратким, но при этом максимально информативным, в нем не должно быть длинных предложений, пассивных форм. Примерная форма резюме представлена ниже.

	Ф.И.О. адрес, телефон
Личные сведения	Возраст
	Семейное положение
Цель	Опишите, на какую должность вы претендуете. Ваши пожелания по поводу будущей работы
Образование в обратном хронологическом порядке	20xx-19xx гг. (укажите год окончания) Название организации Факультет, основные дисциплины Укажите также любое дополнительное образование
Опыт работы в обратном хронологическом порядке	20xx-20xx гг. Название организации Должность, основные обязанности укажите иностранные языки, которыми Вы владеете, и уровень их знания
Навыки работы на компьютере	Укажите программное обеспечение, которым вы владеете
Дополнительные сведения	Наличие водительских прав Общественная деятельность
Интересы	

4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Конституция РФ
2. Гражданский кодекс РФ Издательство Омега-Л, 2016,.
3. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи".
4. РД 45.120.-2000 Руководящий документ отрасли. Нормы технологического проектирования. Городские и сельские телефонные сети. ЦНТИ, «ИНФОРМСВЯЗЬ». – Москва, 2000 г.

Основные источники:

1. Щербина В.И. Основы современного телерадиовещания. Техника, технология и экономика вещательных компаний [Текст] : справ.изд. / В. И. Щербина. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Горячая линия - Телеком, 2016. - 224 с. : ил.
2. Лебедева, Е. М. Экономика отрасли: учебник / Е. М. Лебедева. - Москва: Академия, 2019. – 176 с.: ил. - (Профессиональное образование) (Топ 50).
3. Экономика организации (предприятия) (для СПО). Учебник: учебник / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов, В.А. Кузьменко. — М.: КноРус, 2018. - 408 с. - <http://www.book.ru/book/92593>
4. Экономика организации (предприятия) (для СПО). Учебник: учебник / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов, В.А. Кузьменко. — М.: КноРус, 2018. - 408 с.
5. Кибанов, А.Я. Управление персоналом. : учебное пособие / Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2019. — 201 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07343-8. — URL: <https://book.ru/book/932267> (дата обращения: 06.11.2019). — Текст : электронный.
6. Драчева, Е.Л. Менеджмент [Текст] : учеб. для студентов учреждений среднего проф. образования / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 17-е изд., стер. - М. : Академия, 2017. - 304 с. - (Профессиональное образование. Экономика и управление).
7. Грибов, В.Д. Менеджмент.: учебное пособие / Грибов В.Д. — Москва: КноРус, 2019. — 275 с. — (СПО). — UR: <https://book.ru/book/931410>:— Текст: электронный

Дополнительные источники:

1. Растова, Ю.И. Экономика организации (предприятия) : учебное пособие / Растова Ю.И., Фирсова С.А. — Москва : КноРус, 2019. — 280 с. — URL: <https://book.ru/book/930229> (дата обращения: 18.09.2019). — Текст : электронный.
2. Управление персоналом: Учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. - Москва : ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/416128>
3. Казначевская Г.Б. Менеджмент [Текст]: учеб. / Г. Б. Казначевская. - изд. 10-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 346 [1] с. - (СПО).
4. Гуреева М.А. Основы экономики машиностроения [Текст] : учеб. для студентов учреждений среднего проф. образования / М. А. Гуреева. - М.: Академия, 2017. - 256 с. - (Профессиональное образование) (ТОП-50).

Internet-ресурсы

1. <http://www.rodnik.ru/>
2. <http://eventexpert.ru>
3. <http://www.sut.ru/>
4. <http://siblec.ru/>
5. <http://www.niits.ru/>
6. <http://www.osp.ru/>