Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Дзержинский педагогический колледж»

Практические занятия

по учебной дисциплине ОП. 12. Менеджмент в профессиональной деятельности

Дзержинск, 2017-2020

|  |  |
| --- | --- |
| Одобрено на заседании ПЦК преподавателей специальности 09.02.07. Информационные системы и программированиеПротокол №\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель ПЦК \_\_\_ /Руденко Н.А./ Протокол №\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель ПЦК \_\_\_ / Руденко Н.А./ Протокол №\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель ПЦК \_\_\_ / Руденко Н.А./ Протокол №\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_Председатель ПЦК \_\_\_ / Руденко Н.А./  | Методические рекомендации по организации практических занятий составлены в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования по специальности 09.02.07. Информационные системы и программирование. |

Составитель: Е.В. Никифорова, преподаватель ГБПОУ «Дзержинский педагогический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

Тема 2. Основы организации работы коллектива исполнителей

Практическая работа № 1. Семинар: «Построение системы мотивации труда»

Практическая работа № 2. Семинар: Технологии и инструменты построения карьеры

Практическая работа № 3. Семинар на тему: «Организация работы коллектива и команды», «Рабочее место».

Практическая работа № 4. Семинар на тему: Деловое общение в коллективе.

Практическая работа № 5. Управление конфликтами, разработка путей их предупреждения, а также стрессовых ситуаций.

Практическая работа № 6. Принятие обоснованного управленческого решения

Тема 3. Основы предпринимательской деятельности.

Практическая работа № 7. Разработка Бизнес-плана

ВВЕДЕНИЕ

 Компетентностный подход, приковывающий в последнее время пристальное внимание исследователей, рассматривает в качестве итога образования не сумму усвоенной информации, а способность человека продуктивно действовать в профессиональных ситуациях.

 Изучение учебной дисциплины ОП. 12. Менеджмент в профессиональной деятельности предназначено помочь студентам овладеть профессиональными компетенциями в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.07. Информационные системы и программирование в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 9.7. Осуществлять сбор статистической информации о работе веб-приложений для анализа эффективности его работы,

- ПК 9.10. Реализовывать мероприятия по продвижению веб-приложений в сети Интернет.

Преподавание учебной дисциплины ОП. 12. Менеджмент в профессиональной деятельности предназначено для формирования общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 2. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 4. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 5. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 9. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| ОК 11. | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

С целью овладения видом профессиональной деятельности Методическое обеспечение образовательного процесса и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины ОП. 12. Менеджмент в профессиональной деятельности **должен уметь:**

* Управлять рисками и конфликтами
* Принимать обоснованные решения
* Выстраивать траектории профессионального и личностного развития
* Применять информационные технологии в сфере управления производством
* Строить систему мотивации труда
* Управлять конфликтами;
* Владеть этикой делового общения
* Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

* Функции, виды и психологию менеджмента
* Методы и этапы принятия решений
* Технологии и инструменты построения карьеры
* Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности
* Основы организации работы коллектива исполнителей;
* Принципы делового общения в коллективе
* Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.

 Учебное пособие составлено в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОП. 12. Менеджмент в профессиональной деятельности и предусматривает проведение практических занятий в объеме 14 часов.

Разработки практических занятий представлены по следующему плану:

1. Цель занятия
2. Предварительная работа (с указанием источника для получения более подробной теоретической информации по теме)
3. Вопросы для обсуждения
4. Задания

Такая структура позволяет организовать практическое занятие, как под руководством преподавателя, так и самостоятельно.

Создание данного пособия в значительной мере обусловлено необходимостью в расширении круга литературы для изучения учебной дисциплины ОП. 12. Менеджмент в профессиональной деятельности.

Практическая работа № 1 по теме: «Построение системы мотивации труда»

**Цель:** формирование практических умений разработки системы мотивации труда персонала организации.

Предварительная работа: знакомство с порядком построения системы мотивации труда.

Оснащение: задание для выполнения ПР № 1, практикоориентированные ситуации, схема, таблица.

Вопросы и задания для обсуждения:

1. Что такое Мотивация трудовой деятельности? В чем ее суть? Функции?

2. Перечислите источники мотивации.

3. В чем суть содержательных теорий мотивации?

4. В чем суть процессуальных теорий мотивации?

5. Каковы принципы системы методов мотивации труда?

6. Назовите инструменты мотивационного процесса.

7. Охарактеризуйте модель современной комплексной системы мотивации.

Задание № 1. Анализ практикориентированной ситуации.

Менеджер по продажам одной фирмы И.Иванов имеет намерение приобрести автомобиль, которые, по его мнению, придаст ему определенный вес в коллективе, повысит качество его жизни за счет ранее отсутствующих удобств.

Оценив свои возможности, он определил три пути достижения своей цели:

1. взять автомобиль в лизинг;

2. увеличить объем продаж в своей фирме, получить больший объем прибыли и приобрести автомобиль;

3. участвовать в розыгрышах лотереи и выиграть автомобиль.

Вопросы для анализа, обдумывания и обсуждения

1. Используя процессуальную концепцию мотивации В.Врума, определите наиболее обоснованное с мотивационной точки зрения поведение менеджера, реализующего свою потребность.

2. Какой путь удовлетворения потребности мотивационно более обоснован?

Задание № 2.

Проанализируйте ситуации, сложившиеся на фирме, и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для организации (анализ ситуации проводится по заданной ниже схеме мотивационного процесса:

1. Ценного специалиста по маркетингу переманивает конкурент.

2. Из офиса генерального директора происходят утечка информации конкуренту.

3. Работники крупной корпорации противятся слиянию с другой крупной компанией.

4. Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания.

5. В организации работают преимущественно женщины, межличностные отношения напряжены.

Схема мотивационного процесса:

1. анализ ситуации: место сложившейся ситуации (организация, рабочее место), участники ситуации (взаимосвязи, кандидатуры);

2. определение проблемы: формулирование проблемы, причины и мотивы;

3. постановка целей мотивации работника (работников): выявление потребностей, определение иерархии потребностей, анализ изменения потребностей, «потребности-стимулы», стратегия, способ мотивации;

4. осуществление мотивации: создание отвечающих потребностям условий, обеспечение вознаграждения за результаты, создание уверенности и возможности достижения цели, создание впечатления от ценности вознаграждения;

5. управление мотивацией: контроль за ходом мотивационного процесса, сравнение полученных результатов с требуемыми, корректировка стимулов.

Задание № 3.

Оцените в соответствии с теорией Ф. Герцберга величину факторов неудовлетворенности и удовлетворения (баллах, процентах) своего труда в организации или свою учебу.

Задание № 4.

Определите условия практической реализации основных современных теорий мотивации:

|  |  |
| --- | --- |
| Теория мотивации | Условия практической реализации |
|   |   |

Итог занятия: Делается вывод об умении построения системы мотивации труда.

Практическая работа № 2.

Семинар: Технологии и инструменты построения карьеры

Карьера как личный проект – личный проект человека по достижению вершин профессионального мастерства и личностной самореализации при сохранении психического и физического здоровья и отсутствии эмоционального выгорания и демотивации.

Карьера как организационный проект – планирование компаний карьерного роста и профессионального развития своих сотрудников с использованием организационных ресурсов и возможностей.

## [Цель семинара](https://www.b-seminar.ru/kursy/id33219.htm)

*Личные:*

* Научиться правилам построения индивидуального карьерного плана;
* Узнать свои сильные стороны, склонности, интересы;
* Осознать собственный карьерный потенциал и в соответствии с ним эффективно выстраивать карьерный путь, преодолевая все возможные препятствия и затруднения.

*Организационные:*

* Развитие карьерного потенциала сотрудников для эффективности деятельности организации.

Задачи семинара:

* Осознать и устранить карьерные барьеры:
* Отсутствие жизненных планов в целом;
* Переоценка собственных сил;
* Погоня за быстрыми деньгами и высокой должностью;
* Ориентировка не на уровень компании, а на уровень первоначальной должности;
* Принцип юношеского максимализма – «все или ничего»;низкая профессиональная и карьерная мобильность;
* Неверие в свои силы.

Предварительная работа: знакомство с технологией и инструментами построения карьеры.

Оснащение: задание для выполнения ПР № 2, опросник, тест, вопросы

Вопросы для обсуждения:

* 1. Что такое карьера?
	2. Можно ли спланировать свою карьеру? Зачем? Как?
	3. Работодатель должен планировать карьерный рост своих работников? Зачем? Что это даст фирме?

Ход:

Тема 1. Теория и практика карьеры.

* Типы и стадии карьеры.
* Целеполагание в карьере и карьерное планирование.
* Основные модели и стратегии карьеры.
* Критерии и факторы карьерного успеха.
* Гендерные аспекты карьеры.

2. Технологии карьерного менеджмента.

* Карьерный самоменеджмент.
* Баланс успехов и неудач.
* Карьерный SWOT–анализ. Сильные и слабые стороны.
* Анализ «цель-средство».
* Диагностика и развитие карьерной одаренности.
* Технологии карьерного продвижения и оценки карьерного потенциала.

Тема 2. Развитие карьеры сотрудников компании.

3. Психологическое обеспечение управления карьерой.

4. Программа оценки карьерных компетенций.

* Технология оценки.
* Составление профиля требуемых компетенций.
* Подбор поведенческих индикаторов.
* Формирование комплекса диагностических инструментов.
* Подготовка Экспертов.
* Проведение оценочной технологии.
* Составление документов по результатам оценки.
* Персональная обратная связь для участников оценки.

5. Диагностика карьерных компетенций.

* Опросник «Мотивация и карьера» (Методика А.Ноэ, Р.Ноэ,Д. Бахубер; адаптация Е.А.Могилевкина).
* Методика определения общей и социальной самоэффективности. (авторы М.Шеер, Дж.Маддукс, адаптация А.В. Бояринцевой).
* Методика «Якоря карьеры» (Автор Э.Шейн).
* Кадровый опросник (Автор Е.А.Могилевкин).
* Проективный тест «Круги и линии».

6. Управление талантами.

* Личностный и менеджерский потенциал.
* Методы управления талантами (планирование карьеры, бонусные программы, проекты).
* Составление индивидуального плана развития.
* Причины и риски потерь талантливых сотрудников.
* Основы и технологии построения карьеры.
* Критерии карьерного перехода на следующие позиции.

Интерактивная беседа.

Ответы на вопросы.

Практические рекомендации.

## [Метод ведения](https://www.b-seminar.ru/kursy/id33219.htm)

Занятия проводятся в режиме интенсивного взаимодействия тренера и участников. Используются работа в малых группах, мозговой штурм, наглядные материалы. Моделируются ситуации, в которых участники будут ощущать действие тех же факторов, с которыми они сталкиваются или могут столкнуться на работе. В ходе последующего обсуждения участники не только наблюдают, анализируют, делают выводы и получают необходимую теоретическую информацию, объясняющую их непосредственный практический опыт, но и соотносят с помощью ведущего свой имеющийся и полученный опыт и знания.

Итог занятия: Делается вывод о понимании технологии и инструментах построения карьеры.

.

Практическая работа № 3.

Семинар на тему: «Организация работы коллектива и команды», «Рабочее место»

Цель: ознакомиться и проанализировать требования, предъявляющиеся к организации рабочих мест.

Предварительная работа: знакомство с порядком организации работы коллектива, рабочего места.

Оснащение: задания для выполнения ПР, нормативно-правовые акты, тестовые задания, эталоны ответов к ним.

Вопросы для обсуждения:

* + 1. Для чего необходима организация работы коллектива?
		2. Кто организует работу коллектива? Почему? С какой целью?
		3. Что такое Рабочее место?
		4. Для чего необходима организация РМ?
		5. Кто организует РМ?

Ход:

Задание № 1. Прочитайте внимательно содержание материала по требованиям, которые предъявляются к организации рабочих мест

Задание № 2. Составьте План к приведенному материалу, условно разделив его на части и дав каждой части название.

1.

2.

3. и т.д.

Задание № 3. Оформите краткий конспект, ответив на вопросы:

А) Для чего разработаны данные требования?

Б) В чем значение СанПин 2.2.4.548-96?

Задание № 4. Закрепите учебный материал, разработав 5 тестовых заданий с множественным выбором ответов (не менее 4-х) и эталонами ответов к ним.Задание № 1.

Помещения должны иметь естественное и искусственное освещение. Расположение рабочих мест за мониторами для взрослых пользователей в подвальных помещениях не допускается.

Площадь на одно [рабочее место](http://www.grandars.ru/shkola/bezopasnost-zhiznedeyatelnosti/rabochee-mesto.html) с компьютером для взрослых пользователей должна составлять не менее 6 м2, а объем не менее -20 м3.

Помещения с компьютерами должны оборудоваться системами отопления, кондиционирования воздуха или эффективной приточно-вытяжной вентиляцией.

Для внутренней отделки интерьера помещений с компьютерами должны использоваться диффузно-отражающие материалы с коэффициентом отражения для потолка — 0,7-0,8; для стен — 0,5-0,6; для пола — 0,3-0,5.

Поверхность пола в помещениях эксплуатации компьютеров должна быть ровной, без выбоин, нескользкой, удобной для очистки и влажной уборки, обладать антистатическими свойствами.

В помещении должны находиться аптечка первой медицинской помощи, углекислотный огнетушитель для тушения пожара.

На рабочих местах пользователей персональных компьютеров должны обеспечиваться оптимальные параметры микроклимата в соответствии с СанПин 2.2.4.548-96. Согласно этому документу для категории тяжести работ 1а температура воздуха должна быть в холодный период года не более 22-24оС, в теплый период года 20-25оС. Относительная влажность должна составлять 40-60%, скорость движения воздуха — 0,1 м/с. Для поддержания оптимальных значений микроклимата используется система отопления и кондиционирования воздуха. Для повышения влажности воздуха в помещении следует применять увлажнители воздуха с дистиллированной или кипяченой питьевой водой.

Ионный состав воздуха должен содержать следующее количество отрицательных и положительных аэройонов; минимально необходимый уровень 600 и 400 ионов в 1 см3 воздуха; оптимальный уровень 3 000-5 000 и 1 500-3 000 ионов в 1 см3 воздуха; максимально допустимый — 50 000 ионов в 1 см3 воздуха. Для поддержания оптимального ионного состава воздуха, обеспыливания и обеззараживания воздуха в помещении рекомендуется применять аппараты завода «Диод» серии «Эллион».

В компьютерных залах должно быть естественное и искусственное освещение. Естественное освещение обеспечивается через оконные проемы с коэффициентом естественного освещения КЕО не ниже 1,2% в зонах с устойчивым снежным покровом и не ниже 1,5% на остальной территории. Световой поток из оконного проема должен падать на рабочее место оператора с левой стороны.

Искусственное освещение в помещениях эксплуатации компьютеров должно осуществляться системой общего равномерного освещения.

Освещенность на поверхности стола в зоне размещения документа должна быть 300-500 лк. Допускается установка светильников местного освещения для подсветки документов. Местное освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана и увеличивать освещенность экрана более 300 лк. Прямую блескость от источников освещения следует ограничить. Яркость светящихся поверхностей (окна, светильники), находящихся в поле зрения, должна быть не более 200 кд/м2.

Отраженная блескость на рабочих поверхностях ограничивается за счет правильного выбора светильника и расположения рабочих мест по отношению к естественному источнику света. Яркость бликов на экране монитора не должна превышать 40 кд/м2. Показатель ослепленности для источников общего искусственного освещения в помещениях должен быть не более 20, показатель дискомфорта в административно-общественных помещениях не более 40. Соотношение яркости между рабочими поверхностями не должно превышать 3:1 — 5:1, а между рабочими поверхностями и поверхностями стен и оборудования 10:1.

Для искусственного освещения помещений с персональными компьютерами следует применять светильники типа ЛПО36 с зеркализованными решетками, укомплектованные высокочастотными пускорегулирующими аппаратами. Допускается применять светильники прямого света, преимущественно отраженного света типа ЛПО13, ЛПО5, ЛСО4, ЛПО34, ЛПО31 с люминисцентными лампами типа ЛБ. Допускается применение светильников местного освещения с лампами накаливания. Светильники должны располагаться в виде сплошных или прерывистых линий сбоку от рабочих мест параллельно линии зрения пользователя при разном расположении компьютеров. При периметральном расположении — линии светильников должны располагаться локализованно над рабочим столом ближе к его переднему краю, обращенному к оператору. Защитный угол светильников должен быть не менее 40 градусов. Светильники местного освещения должны иметь непросвечивающийся отражатель с защитным углом не менее 40 градусов.

Для обеспечения нормативных значений освещенности в помещениях следует проводить чистку стекол оконных проемов и светильников не реже двух раз в год и проводить своевременную замену перегоревших ламп.

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

Помещения должны иметь естественное и искусственное освещение. Расположение РМ за мониторами для взрослых в подвальных помещениях не допускается.

Площадь на одно РМ с компьютером для взрослых пользователей должна составлять не менее 6 м2, а объем не менее -20 м3.

Помещения с компьютерами должны оборудоваться системами отопления, кондиционирования воздуха или эффективной приточно-вытяжной вентиляцией.

Для внутренней отделки интерьера помещений с компьютерами должны использоваться диффузно-отражающие материалы с коэффициентом отражения для потолка — 0,7-0,8; для стен — 0,5-0,6; для пола — 0,3-0,5.

Поверхность пола в помещениях эксплуатации компьютеров должна быть ровной, без выбоин, нескользкой, удобной для очистки и влажной уборки, обладать антистатическими свойствами.

В помещении должны находиться аптечка первой медицинской помощи, углекислотный огнетушитель для тушения пожара.

На РМ пользователей персональных компьютеров должны обеспечиваться оптимальные параметры микроклимата в соответствии с СанПин 2.2.4.548-96. Согласно этому документу для категории тяжести работ 1а температура воздуха должна быть в холодный период года не более 22-24оС, в теплый период года 20-25оС. Относительная влажность должна составлять 40-60%, скорость движения воздуха — 0,1 м/с. Для поддержания оптимальных значений микроклимата используется система отопления и кондиционирования воздуха. Для повышения влажности воздуха в помещении следует применять увлажнители воздуха с дистиллированной или кипяченой питьевой водой.

Ионный состав воздуха должен содержать следующее количество отрицательных и положительных аэройонов; минимально необходимый уровень 600 и 400 ионов в 1 см3 воздуха; оптимальный уровень 3 000-5 000 и 1 500-3 000 ионов в 1 см3 воздуха; максимально допустимый — 50 000 ионов в 1 см3 воздуха. Для поддержания оптимального ионного состава воздуха, обеспыливания и обеззараживания воздуха в помещении рекомендуется применять аппараты завода «Диод» серии «Эллион».

В компьютерных залах должно быть естественное и искусственное освещение. Естественное освещение обеспечивается через оконные проемы с коэффициентом естественного освещения КЕО не ниже 1,2% в зонах с устойчивым снежным покровом и не ниже 1,5% на остальной территории. Световой поток из оконного проема должен падать на РМ оператора с левой стороны.

Искусственное освещение в помещениях эксплуатации компьютеров должно осуществляться системой общего равномерного освещения.

Освещенность на поверхности стола в зоне размещения документа должна быть 300-500 лк. Допускается установка светильников местного освещения для подсветки документов. Местное освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана и увеличивать освещенность экрана более 300 лк. Прямую блескость от источников освещения следует ограничить. Яркость светящихся поверхностей (окна, светильники), находящихся в поле зрения, должна быть не более 200 кд/м2.

Отраженная блескость на рабочих поверхностях ограничивается за счет правильного выбора светильника и расположения рабочих мест по отношению к естественному источнику света. Яркость бликов на экране монитора не должна превышать 40 кд/м2. Показатель ослепленности для источников общего искусственного освещения в помещениях должен быть не более 20, показатель дискомфорта в административно-общественных помещениях не более 40. Соотношение яркости между рабочими поверхностями не должно превышать 3:1 — 5:1, а между рабочими поверхностями и поверхностями стен и оборудования 10:1.

Для искусственного освещения помещений с персональными компьютерами следует применять светильники типа ЛПО36 с зеркализованными решетками, укомплектованные высокочастотными пускорегулирующими аппаратами. Допускается применять светильники прямого света, преимущественно отраженного света типа ЛПО13, ЛПО5, ЛСО4, ЛПО34, ЛПО31 с люминисцентными лампами типа ЛБ. Допускается применение светильников местного освещения с лампами накаливания. Светильники должны располагаться в виде сплошных или прерывистых линий сбоку от рабочих мест параллельно линии зрения пользователя при разном расположении компьютеров. При периметральном расположении — линии светильников должны располагаться локализованно над рабочим столом ближе к его переднему краю, обращенному к оператору. Защитный угол светильников должен быть не менее 40 градусов. Светильники местного освещения должны иметь непросвечивающийся отражатель с защитным углом не менее 40 градусов.

Для обеспечения нормативных значений освещенности в помещениях следует проводить чистку стекол оконных проемов и светильников не реже двух раз в год и проводить своевременную замену перегоревших ламп.

[Уровни шума](http://www.grandars.ru/shkola/bezopasnost-zhiznedeyatelnosti/proizvodstvennyy-shum.html) на РМ пользователей персональных компьютеров не должны превышать значений, установленных СанПиН 2.2.4/2.1.8.562-96 и составляют не более 50 дБА. На РМ в помещениях для размещения шумных агрегатов уровень шума не должен превышать 75 дБА, а уровень вибрации в помещениях допустимых значений по СН 2.2.4/2.1.8.566-96 категория 3, тип «в».

Снизить уровень шума в помещениях можно использованием звукопоглощающих материалов с максимальными коэффициентами звукопоглощения в области частот 63-8000 Гц для отделки стен и потолка помещений. Дополнительный звукопоглощающий эффект создают однотонные занавески из плотной ткани, повешенные в складку на расстоянии 15-20 см от ограждения. Ширина занавески должна быть в 2 раза больше ширины окна.

РМ с персональными компьютерами по отношению к световым проемам должны располагаться так, чтобы естественный свет падал сбоку, желательно слева.

Схемы размещения РМ с персональными компьютерами должны учитывать расстояния между рабочими столами с мониторами: расстояние между боковыми поверхностями мониторов не менее 1,2 м, а расстояние между экраном монитора и тыльной частью другого монитора не менее 2,0 м.

Рабочий стол может быть любой конструкции, отвечающей современным требованиям эргономики и позволяющей удобно разместить на рабочей поверхности оборудование с учетом его количества, размеров и характера выполняемой работы. Целесообразно применение столов, имеющих отдельную от основной столешницы специальную рабочую поверхность для размещения клавиатуры. Используются рабочие столы с регулируемой и нерегулируемой высотой рабочей поверхности. При отсутствии регулировки высота стола должна быть в пределах от 680 до 800 мм.

Глубина рабочей поверхности стола должна составлять 800 мм (допускаемая не менее 600 мм), ширина — соответственно 1 600 мм и 1 200 мм. Рабочая поверхность стола не должна иметь острых углов и краев, иметь матовую или полуматовую фактору.

Рабочий стол должен иметь пространство для ног высотой не менее 600 мм, шириной — не менее 500 мм, глубиной на уровне колен — не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног — не менее 650 мм.

Быстрое и точное считывание информации обеспечивается при расположении плоскости экрана ниже уровня глаз пользователя, предпочтительно перпендикулярно к нормальной линии взгляда (нормальная линия взгляда 15 градусов вниз от горизонтали).

Клавиатура должна располагаться на поверхности стола на расстоянии 100-300 мм от края, обращенного к пользователю.

Для удобства считывания информации с документов применяются подвижные подставки (пюпитры), размеры которых по длине и ширине соответствуют размерам устанавливаемых на них документов. Пюпитр размещается в одной плоскости и на одной высоте с экраном.

Для обеспечения физиологически рациональной рабочей позы, создания условий для ее изменения в течение рабочего дня применяются подъемно-поворотные рабочие стулья с сиденьем и спинкой, регулируемыми по высоте и углам наклона, а также расстоянию спинки от переднего края сидения.

Конструкция стула должна обеспечивать:

* ширину и глубину поверхности сиденья не менее 400 мм;
* поверхность сиденья с закругленным передним краем;
* регулировку высоты поверхности сиденья в пределах 400-550 мм и углом наклона вперед до 15 градусов и назад до 5 градусов.;
* высоту опорной поверхности спинки 300±20 мм, ширину — не менее 380 мм и радиус кривизны горизонтальной плоскости 400 мм;
* угол наклона спинки в вертикальной плоскости в пределах 0±30 градусов;
* регулировку расстояния спинки от переднего края сидения в пределах 260-400 мм;
* стационарные или съемные подлокотники длиной не менее 250 мм и шириной 50-70 мм;
* регулировку подлокотников по высоте над сиденьем в пределах 230±30 мм и внутреннего расстояния между подлокотниками в пределах 350-500 мм.;
* поверхность сиденья, спинки и подлокотников должна быть полумягкой, с нескользящим неэлектризующимся, воздухонепроницаемым покрытием, легко очищаемым от загрязнения.

РМ должно быть оборудовано подставкой для ног, имеющей ширину не менее 300 мм, глубину не менее 400 мм, регулировку по высоте в пределах до 150 мм и по углу наклона опорной поверхности подставки до 20 град. Поверхность подставки должна быть рифленой и иметь по переднему краю бортик высотой 10 мм.

Режим труда и отдыха предусматривает соблюдение определенной длительности непрерывной работы на ПК и перерывов, регламентированных с учетом продолжительности рабочей смены, видов и категории трудовой деятельности.

Виды трудовой деятельности на ПК разделяются на 3 группы: группа А — работа по считыванию информации с экрана с предварительным запросом; группа Б — работа по вводу информации; группа В — творческая работа в режиме диалога с ПК .

Если в течение рабочей смены пользователь выполняет разные виды работ, то его деятельность относят к той группе работ, на выполнение которой тратится не менее 50% времени рабочей смены.

Категории тяжести и напряженности работы на ПК определяются уровнем нагрузки за рабочую смену: для группы А — по суммарному числу считываемых знаков; для группы Б — по суммарному числу считываемых или вводимых знаков; для группы В — по суммарному времени непосредственной работы на ПК. В таблице приведены категории тяжести и напряженности работ в зависимости от уровня нагрузки за рабочую смену.

Виды категорий трудовой деятельности с ПК

|  |  |
| --- | --- |
| Категория работы по тяжести и напряженности | Уровень нагрузки за рабочую смену при видах работы на ПК |
| Группа АКоличество знаков | Группа БКоличество знаков | Группа ВВремя работы, ч |
| IIIIII | До 20000До 40000До 60000 | До 15000До 30000До 40000 | До 2,0До 4,0До 6,0 |

Количество и длительность регламентированных перерывов, их распределение в течение рабочей смены устанавливается в зависимости от категории работ на ПК и продолжительности рабочей смены.

При 8-часовой рабочей смене и работе на ПК регламентированные перерывы следует устанавливать:

* для первой категории работ через 2 часа от начала смены и через 2 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый;
* для второй категории работ — через 2 часа от начала рабочей смены и через 1,5-2,0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы;
* для третьей категории работ — через 1,5- 2,0 часа от начала рабочей смены и через 1,5-2,0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 20 минут каждый или продолжительностью 15 минут через каждый час работы.

При 12-часовой рабочей смене регламентированные перерывы должны устанавливаться в первые 8 часов работы аналогично перерывам при 8-часовой рабочей смене, а в течение последних 4 часов работы, независимо от категории и вида работ, каждый час продолжительностью 15 минут.

Продолжительность непрерывной работы на ПК без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

При работе на ПК в ночную смену продолжительность регламентированных перерывов увеличивается на 60 минут независимо от категории и вида трудовой деятельности.

Эффективными являются нерегламентированные перерывы (микропаузы) длительностью 1-3 минуты.

Регламентированные перерывы и микропаузы целесообразно использовать для выполнения комплекса упражнений и гимнастики для глаз, пальцев рук, а также массажа. Комплексы упражнений целесообразно менять через 2-3 недели.

Пользователям ПК, выполняющим работу с высоким уровнем напряженности, показана психологическая разгрузка во время регламентированных перерывов и в конце рабочего дня в специально оборудованных помещениях (комнатах психологической разгрузки).

Медико-профилактические и оздоровительные мероприятия. Все профессиональные пользователи ПК должны проходить обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу, периодические медицинские осмотры с обязательным участием терапевта, невропатолога и окулиста, а также проведением общего анализа крови и ЭКГ.

Не допускаются к работе на ПК женщины со времени установления беременности и в период кормления грудью.

Близорукость, дальнозоркость и другие нарушения рефракции должны быть полностью корригированы очками. Для работы должны использоваться очки, подобранные с учетом рабочего расстояния от глаз до экрана дисплея. При более серьезных нарушениях состояния зрения вопрос о возможности работы на ПК решается врачом-офтальмологом.

Для снятия усталости аккомодационных мышц и их тренировки используются компьютерные программы типа Relax.

Интенсивно работающим целесообразно использовать такие новейшие средства профилактики зрения, как очки ЛПО-тренер и офтальмологические тренажеры ДАК и «Снайпер-ультра».

Досуг рекомендуется использовать для пассивного и активного отдыха (занятия на тренажерах, плавание, езда на велосипеде, бег, игра в теннис, футбол, лыжи, аэробика, прогулки по парку, лесу, экскурсии, прослушивание музыки и т.п.). Дважды в год (весной и поздней осенью) рекомендуется проводить курс витаминотерапии в течение месяца. Следует отказаться от курения. Категорически должно быть запрещено курение на рабочих местах и в помещениях с ПК.

На РМ пользователя размещены дисплей, клавиатура и системный блок. При включении дисплея на электронно-лучевой трубке создается высокое напряжение в несколько киловольт. Поэтому запрещается прикасаться к тыльной стороне дисплея, вытирать пыль с компьютера при его включенном состоянии, работать на компьютере во влажной одежде и влажными руками.

Перед началом работы следует убедиться в отсутствии свешивающихся со стола или висящих под столом проводов электропитания, в целостности вилки и провода электропитания, в отсутствии видимых повреждений аппаратуры и рабочей мебели, в отсутствии повреждений и наличии заземления приэкранного фильтра.

Токи статического электричества, наведенные в процессе работы компьютера на корпусах монитора, системного блока и клавиатуры, могут приводить к разрядам при прикосновении к этим элементам. Такие разряды опасности для человека не представляют, но могут привести к выходу из строя компьютера. Для снижения величин токов статического электричества используются нейтрализаторы, местное и общее увлажнение воздуха, использование покрытия полов с антистатической пропиткой.

Пожарная безопасность — состояние объекта, при котором исключается возможность пожара, а в случае его возникновения предотвращается воздействие на людей опасных его факторов и обеспечивается защита материальных ценностей.

Противопожарная защита — это комплекс организационных и технических мероприятий, направленных на обеспечение безопасности людей, предотвращение пожара, ограничение его распространения, а также на создание условий для успешного тушения пожара.

Пожарная безопасность обеспечивается системой предотвращения пожара и системой пожарной защиты. Во всех служебных помещениях обязательно должен быть «План эвакуации людей при пожаре», регламентирующий действия персонала в случае возникновения очага возгорания и указывающий места расположения пожарной техники.

Пожары представляют особую опасность, так как сопряжены с большими материальными потерями. Характерная особенность — небольшие площади помещений. Как известно, пожар может возникнуть при взаимодействии горючих веществ, окислителя и источников зажигания. В помещениях присутствуют все три основные фактора, необходимые для возникновения пожара.

Горючими компонентами являются: строительные материалы для акустической и эстетической отделки помещений, перегородки, двери, полы, перфокарты и перфоленты, изоляция кабелей и др.

Источниками зажигания могут быть электрические схемы от ЭВМ, приборы, применяемые для технического обслуживания, устройства электропитания, кондиционирования воздуха, где в результате различных нарушений образуются перегретые элементы, электрические искры и дуги, способные вызвать загорания горючих материалов.

В современных ЭВМ очень высокая плотность размещения элементов электронных схем. В непосредственной близости друг от друга располагаются соединительные провода, кабели. При протекании по ним электрического тока выделяется значительное количество теплоты. При этом возможно оплавление изоляции. Для отвода избыточной теплоты от ЭВМ служат системы вентиляции и кондиционирования воздуха. При постоянном действии эти системы представляют собой дополнительную пожарную опасность.

Для большинства помещений установлена категория пожарной опасности В.

Одна из наиболее важных задач пожарной защиты — защита строительных помещений от разрушений и обеспечение их достаточной прочности в условиях воздействия высоких температур при пожаре. Для изготовления строительных конструкций используются, как правило, кирпич, железобетон, стекло, металл и другие негорючие материалы. Применение дерева должно быть ограничено, а в случае использования необходимо пропитывать его огнезащитными составами.

Итог занятия: Делается вывод об умении организации работы коллектива, команды, рабочего места.

Практическая работа № 4.

Семинар на тему: Деловое общение в коллективе.

Цель: подготовить и провести Пресс-конференцию (ПК), оформив соответствующую документацию к ней

Предварительная работа: знакомство с порядком проведения ПК и оформлением документов к ней.

Оснащение: задание для проведения ПК, пресс-релиз, таблички, сувенирная продукция, сообщения в СМИ.

Задание № 1.

Проанализировать основные аспекты проведения ПК, тезисно оформить их в тетради для ПР.

Задание № 2.

Подготовить и провести ПК на любую актуальную производственную тему.

Оформить соответствующую документацию к ней

Задание № 3. Составить Отчет по ПР.

Задание № 1.

Проанализировать основные аспекты проведения ПК, тезисно оформить их в тетради для ПР.

Пресс-конференция (ПК) — мероприятие для [СМИ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%9C%D0%98), проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость и организация/отдельная личность, связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этому вопросу.

В системе работы с журналистами ПК является центральным событием, позволяющим решать многие задачи.

В крупных организациях, особенно органах власти, оптимально вводить постоянный график проведения ПК: это упрощает процесс оповещения журналистов, создает ощущение стабильности, доверительного отношения к прессе.

Для средней организации важно решить - ежеквартально или ежемесячно собирать журналистов.

Будут ли достойные внимания общественности и прессы информационные поводы? Важно выстраивать перспективу на год. Желательно приглашать журналистов не менее, чем раз в полгода.

Вначале определяется ПОВОД для встречи с журналистами.

Это могут быть:

- итоги работы за год,

- значительное событие в жизни организации,

- выигрышные итоги анализа ситуации на рынке,

- освоение нового вида услуг или открытие нового объекта.

Составляется емкая формулировка, которая станет объявленной ТЕМОЙ ПК.

Привлечет ли внимание ТЕМА? - от этого во многом зависит успех ПК.

Важно определить цель проведения ПК.

Допустим, ПР-субъект – крупная аграрная корпорация «Агроинвест», которая отмечает пять лет своего существования на рынке.

Пятилетие корпорации – информационный повод.

Тема ПК: «Агроинвест»: пять лет восхождения».

Цель ПК – необходимо сформулировать, чего конкретно хотим достичь по итогам ПК.

Поставленная задача должна иметь "измеряемые" параметры - количество или характер публикаций, запланированное продолжение контактов с определенными СМИ или иные формы обратной связи.

Например, цель ПК:

-укрепить в глазах общественности и партнеров авторитет корпорации;

-обеспечить известность корпорации за пределами региона;

-предъявить общественности нового крупного лидера с политическими амбициями (если руководитель корпорации намерен выдвигаться на предстоящих выборах в качестве кандидата).

Подготовка ПК.

Выбор дня проведения ПК.

Следует учесть факторы:

- нельзя назначать ПК в тот день, когда происходят крупные события в регионе (они отвлекут массу журналистов).

- необходимо избежать совпадения по времени и дате с официальными ПК, которые проводят органы власти,

- нежелательно выбирать понедельник или пятницу.

Оптимальное время проведения - от 11 до 15 часов. Если начать позже, журналисты не успеют смонтировать материал и поместить в вечерние выпуски ТВ и радио.

Приглашение журналистов.

Приглашать журналистов следует письменно, примерно за 10 дней до проведения ПК.

В приглашении должны быть указаны:

- тема пресс-конференции,

- имена ньюс-мейкеров,

- дата и время проведения,

- адрес помещения, где будет происходить событие, сопровождаемый схемой движения.

За день до проведения ПК обязательно позвонить и уточнить – кто из журналистов будет.

Помещение для проведения ПК лучше выбрать с учетом размещения не менее 20 человек. Слишком большой зал создаст ощущение "незначительности" события: будет много незаполненного пространства. Слишком тесное размещение также нежелательно: это неуважение к труду журналистов.

Следует предусмотреть пространство для хождения операторов с камерой по залу в поисках подходящих ракурсов.

Необходимо обратить внимание на фон, на котором будет происходить съемка. Плохо, если в объектив попадут неэстетичные детали (небрежно висящий, не замечаемый провод или трещина на стене). Самое разумное - разместить за спиной дающих ПК панно - или с названием организации, ее логотипом, или написать на панно тему ПК или фирменный слоган.

Необходимо предусмотреть столы для регистрации пришедших на ПК. Они должны стоять перед входом в зал проведения ПК.

Список пришедших и зарегистрированных журналистов в момент начала ПК нужно оперативно передать ведущему.

Таблички с названиями основных приглашенных СМИ, ТВ-каналов, расставленные на столиках, создают ощущение гостеприимства: важно показать журналистам, что их здесь ждали!

Таблички для радиожурналистов необходимо ставить на первые столы: т.к. у них много суеты с микрофонами.

На столе президиума размещаются таблички, на которых крупными буквами указаны ФИО дающих и ведущего ПК. Это облегчает общение, страховка от ошибок в написании фамилий. Можно указать должности.

Технические детали.

Микрофоны лучше установить в президиуме и в зале. Проверить их перед началом работы.

Проверить, насколько удобно расставлены стулья для ведущего и ньюс-мейкеров ПК! Не слишком ли они придвинуты друг к другу? Т.к. это создаст ощущение “зажатости” главных героев события.

Заранее поручить кому-либо роль "дежурного у входа": журналисты опаздывают - кто поможет сориентироваться и без ущерба для общей работы занять место?

Назначаются также ответственные за регистрацию - им оборудуется место при входе.

Для оперативности регистрации следует подготовить список приглашенных СМИ.

Пакет для журналистов («пресс-пакет» или «раздаточный материал»).

Это обязательный для грамотного обеспечения работы момент. Дело не только в традициях или желании порадовать гостей красивыми папками и при возможности сувенирно-фирменными ручками.

Папки могут быть элементарными, ручек может не быть вообще.

Раздаточный материал ценен как дополнение к содержанию ПК, т.к. не все прозвучавшие цифры будут восприняты на слух, не все факты будут понятны в устном изложении.

Есть возможность предложить журналистам фотоматериалы или ксерокопии публикаций, итоги социсследований и т.д.

Но этот материал не должен быть излишне перегружен информацией. Важна золотая середина: пакет для журналистов – это выразительно и со вкусом дополняющий ПК материал.

Роли и их «исполнители».

Строгость жанра предполагает четкое распределение ролей на ПК.

Ведут ПК, как правило, пресс-секретари или советники руководителя.

Столетняя практика проведения ПК показывает, что оптимально разделять две роли: ведущего и ньюс-мейкера (т.е. отвечающего на вопросы журналистов, дающего информацию).

Функции ведущего:

- он открывает ПК,

- сообщает о количестве присутствующих журналистов,

- благодарит их за внимание к организации и реакцию на приглашение,

- объявляет тему,

- представляет дающих ПК,

- объявляет регламент, порядок ведения,

- руководит общением присутствующих в соответствии с принятым регламентом.

Центральные фигуры ПК – это лидеры, ради диалога с которыми собрались журналисты. Они дают ПК.

Сколько их может быть? Известные личности чаще всего дают персональные ПК, т.е. являются единственными ньюс-мейкерами.

Но иногда в интересах организации, с учетом объявленной темы, необходимо представить в роли дающих ПК несколько руководителей, специалистов.

Рекомендуемое количество дающих ПК – не более трех человек.

После вступительных слов ведущего лидер делает сообщение по теме ПК (желательно не более 10-15 минут), затем отвечает на вопросы журналистов.

Почему не рекомендуется лидерам самим вести ПК?

В самом начале следует ярко, значительно представить центральные фигуры, сделав нужные акценты на их заслугах и т.д. Поэтому руководители, берущие на себя ведение ПК, теряют возможность быть хорошо представленными.

Кроме того, сам процесс ведения предполагает объявление регламента, контроль за его соблюдением, учет нюансов поведения журналистов. Это определенная нагрузка, она отвлекает от главного - дать нужные ответы на порой трудные и непредвиденные вопросы.

Регламент ведения ПК.

Это длительность и порядок ведения.

ПК должна длиться от 40 минут до 1 часа 20 минут. Примерно 1\5 времени (не более) может быть посвящена вступительным речам, остальное – диалог с журналистами.

Регламентом устанавливается также порядок, в котором задаются вопросы (например, не более двух вопросов от одного СМИ, - по первому кругу, лишь затем – по второму кругу).

Крайне важно, чтобы ведущий не навязывал регламент, а предлагал его присутствующим, затем заручался их поддержкой. «Итак, мы с вами определились, как будем задавать вопросы и когда закончим работу…

Все ли согласны? Нет возражений?» - после такого принятия регламента он становится как бы общим договором присутствующих. Это позволяет более четко и бесконфликтно вести ПК, предоставить возможность всем журналистам равные возможности.

Что определяет эффективность проведения ПК?

Прежде всего, количество пришедших на нее журналистов и количество публикаций. Но важно – каких публикаций и каких сюжетов. Это второй фактор эффективности.

Положительные материалы не всегда равнозначны.

Хорошо подготовленная и проведенная ПК сопровождается выразительными яркими материалами.

Минусом является появление негативных отзывов о ПК, наличие ошибок в ее освещении.

Самый высокий балл можно поставить за организацию ПК, если после ее проведения не только появятся яркие материалы, но и на будущее журналисты проявят интерес к организации и ее лидерам, будут звонить по своей инициативе и просить о встрече.

Задание № 2.

Подготовить и провести Пресс-конференцию на любую актуальную производственную тему.

Оформить соответствующую документацию к ней

2.1. Определить повод для встречи с журналистами –

2.2. Составить тему ПК –

Определить цель проведения ПК –

* 1. Разработать цель ПК –
	2. Разработать задачи ПК -
	3. Подготовка ПК.
		1. Выбор дня проведения ПК –
		2. Время проведения ПК-
		3. Оформить Приглашения журналистам с указанием:

- тема ПК

- имена ньюс-мейкеров,

- дата и время проведения,

- адрес помещения, где будет происходить событие, сопровождаемый схемой движения (см. ниже Образец Пресс-релиза).



1.6.4.Определить фон, на котором будет происходить съемка:

- панно - или с названием организации, ее логотипом -

- или написать на панно тему ПК или фирменный слоган -

1.6.5.

Расставить столы для регистрации пришедших на ПК перед входом в зал проведения ПК.

1.6.6.

Составить список пришедших и зарегистрированных журналистов и в момент начала ПК нужно его оперативно передать ведущему.

1.6.7.

Расставить Таблички на столах с названиями приглашенных СМИ, ТВ-каналов.

2.6.8.

Расставить на столе президиума таблички, на которых крупными буквами указать:

- ФИО дающих ПК с указание должности;

- ФИО ведущего ПК с указанием должности

2.6.9

Оформить Пакет для журналистов («пресс-пакет» или «раздаточный материал»):

- красивые папки

- сувенирно-фирменные ручки

- раздаточный материал (цифровой материал, фотоматериалы или ксерокопии публикаций, итоги социсследований и т.д.)

Но этот материал не должен быть излишне перегружен информацией. Важна золотая середина: пакет для журналистов – это выразительно и со вкусом дополняющий ПК материал.

2.6.10

Распределить роли:

- ведущих ПК пресс-секретаря или советников руководителя;

- ньюс-мейкера (т.е. отвечающего на вопросы журналистов, дающего информацию).

2.6.11.

Определить Функции ведущего:

- открывает ПК -

- сообщает о количестве присутствующих журналистов -

- благодарит их за внимание к организации и реакцию на приглашение -

- объявляет тему -

- представляет дающих ПК -

- объявляет регламент ПК -

- поясняет порядок ведения ПК -

- руководит общением присутствующих в соответствии с принятым регламентом -

2.6.12.

Определить Центральные фигуры – дающих ПК лидеров, ради диалога с которыми собрались журналисты:

-

-

-

2.6.13.

Вступительное слово ведущего  -

2.6.14.

Лидер делает сообщение по теме ПК (не более 10-15 минут)

2.6.15.

Ответы лидера на вопросы журналистов (не более 2-х вопросов от одного СМИ):

1-й журналист:

2-й журналист:

3-й журналист:

2.6.16.

Подготовить для СМИ материалы журналистов о проведенной ПК:

1-й журналист (где, когда, что? Не более 5 предложений):

2-й журналист (где, когда, что? Не более 5 предложений):

3-й журналист (где, когда, что? Не более 5 предложений):

Итог занятия: Делается вывод об умении осуществлять деловое общение через проведение ПК, оформлении документов к ней.

#

Практическая работа № 5 по теме: Управление конфликтами, разработка путей их предупреждения, а также стрессовых ситуаций

Цель: научиться управлять конфликтами и стрессовыми ситуациями, разрабатывать пути их предупреждения

Предварительная работа: знакомство с порядком управления конфликтами, разработкой путей их предупреждения, а также стрессовых ситуаций

Оснащение: задания для ПР, схема, практикоориентированные ситуации, вопросы, схема

Задание 1. Вопросы для обсуждения, ответьте на них:

1. Что является основными элементами конфликта

2. Конфликтная ситуация предполагает наличие …

3. Каковы причины конфликтов?

4. Какие существуют межличностные стили разрешения конфликтов?

5. Каковы причины стресса?

Задание 2. Изобразите в виде схемы:

а) Модель стрессовой ситуации

б) Модель процесса конфликта

Задание 3.

Укажите:

- последствия негативного конфликта.

- разработайте пути решения данного конфликта.

Задание 4. Проанализируйте ситуации:

Ситуация 1.

На заседании Совета директоров туристической фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их беспрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

1. Укажите причину и тип конфликта.

2. Предложите решение конфликта.

Ситуация 2.

Совет директоров решил улучшить информационное обеспечение фирмы и создать библиотеку. Для выполнения решения необходимо отобрать помещение у одного из двух отделов, расположенных на втором этаже и разместить сотрудников в помещении не седьмом этаже с меньшей площадью. Оба отдела не желали расставаться со своим помещением и представили свои доводы Совету директоров, который и решил, у кого отобрать помещение.

1. Укажите, какими методами может быть решена данная проблема.

2. Какие факторы необходимо учитывать при решении конфликтной ситуации?

Ситуация 3.

Руководителю торгового предприятия Шалейникову И.И. дали ложные сведения о нарушении трудовой дисциплины продавцом кондитерского отдела Фроловой З.В. На общем собрании трудового коллектива Шалейников И.И., не проверив полученную им информацию, публично объявил Фроловой З.В. замечание и высказал сомнения в ее честности. После собрания между Фроловой З.В. и Шалейниковым И.И. состоялся разговор, в результате которого ситуация прояснилась, и руководитель извинился перед Фроловой З.В., но он не сделал этого публично. После собрания отношение трудового коллектива к Фроловой З.В. изменилось, ей перестали доверять как прежде. Фролова З.В. не могла объяснить ситуацию каждому и решила уволиться.

1. Какие виды конфликта отражены в ситуации?

2. Как должен был поступить руководитель предприятия?

Ситуация 4.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения:

а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы;

б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник;

в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласия со мной;

г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ответ обоснуйте.

Ситуация 5.

Директор АО «Весна» Иванов П.С. отдал распоряжения Сидорову Н.П. инженеру производственного отдела составить отчет о реализации продукции за прошлый год. Сидоров Н.П. составил отчет на основе документации, находящейся в бухгалтерии. Но так как он устроился на это рабочее место месяц назад и еще достаточно не ознакомился с требованиями руководства, в отчете были отражены не все данные. На следующем оперативном совещании директор высмеял Сидорова Н.П. в присутствии сотрудников, назвав его отчет безграмотным и усомнился в его соответствии занимаемой должности.

1. Какой вид конфликта представлен в ситуации?

2. Как следовало поступить руководителю?

Итог занятия: Делается вывод об умении управления конфликтами, разработке путей

Практическая работа № 6 по теме: «Принятие обоснованного управленческого решения»

Цель: научиться принимать конкретное управленческое решение.

Предварительная работа: знакомство с порядком принятия обоснованного управленческого решения.

Оснащение: задания для ПР, практикокориентированные ситуации, расчетные формулы, калькуляторы, таблица

Вопросы для обсуждения:

* 1. В чем суть управленческого решения?
	2. Есть ли сложность в принятии УР?
	3. Как выявить эффективность принятого УР?

Ситуация 1.

Известно, что на рынке компьютеров ежемесячно может быть реализовано до 5 тыс. единиц этой техники.

Действующие на рынке фирмы реализуют только 4 тыс. ед. с предполагаемым увеличением объема продаж до 4,2 тыс. ед. в месяц.

Прибыль от продажи каждого компьютера составляет 100 у.е.

Ваша фирма производит товар А. По данным маркетинговых исследований, можно увеличить выпуск на 400 ед. Прибыль от продажи одного товара А составляет 200 у.е.

Вы находитесь перед выбором более выгодного решения: перепрофилировать производство на выпуск компьютеров (это мероприятие обойдется в 30 000 у. е.) или расширить выпуск товара А (затраты в размере 20 000 у. е.).

Ваша задача состоит в следующем:

* 1. определить факторы, которые вы будете учитывать при принятии решения;
	2. определить весь перечень возможных альтернатив решения;
	3. провести расчеты прибыльности;
	4. выбрать единственное решение.

Ситуация 2

Ваша фирма ежемесячно производит 5000 компьютеров.

Для того, чтобы серьезно противостоять конкурентам, вас предстоит сделать выбор:

1. снизить цену на продукцию на 10%. Тогда прибыль вашей фирмы от продажи каждого компьютера сократится с 300 д.е. до 200 д.е.;

2. усилить рекламу и увеличить сеть сбытовых организаций. При этом рекламные затраты на единицу продукции возрастут с 100 д.е. до 150 д.е., а сбытовые с 50 до 120 д.е.

Ваша задача:

* 1. определить факторы, которые будут учитываться при принятии решения, и перечень возможных альтернатив решения;
	2. рассчитать доходность;
	3. принять единственное решение.

Ситуация 3

В результате усиления позиций конкурентов у вашей фирмы возникли сложности со сбытом компьютеров. Имеются следующие варианты решения задачи:

1. снизить производство компьютеров с 5000 до 4000 ед. в месяц. При этом ваши потери составят 50 000 д.е.;

2. усовершенствовать модели производимых компьютеров. В этом случае потери дохода составят 20 000 д.е. (от модернизации) и 30 000 д.е. (от внесений изменений в технологию);

3. усилить рекламную компанию.

В этом случае затраты на единицу продукции возрастут на 8 д.е.

Ваша задача состоит в следующем:

* 1. определить факторы, влияющие на принятие решения;
	2. рассчитать доходность;
	3. выбрать окончательное решение;
	4. оформить решение в таблицу: «Содержание этапов процесса принятия решения»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Характерпроблемы | Альтернативы | Ограничения | Критерий | Выбор |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Итог занятия: Делается вывод об умении принимать управленческие решения.

Практическая работа № 7 по теме: Разработка Бизнес-плана

#### Цель: научиться разрабатывать бизнес-план

Предварительная работа: знакомство с порядком разработки бизнес-плана.

Оснащение: задание для ПР, таблицы, расчетные формулы, калькуляторы

Вопросы для обсуждения:

* 1. В чем значение бизнес-плана?
	2. Кто разрабатывает бизнес-план? Почему?
	3. Как рассчитать конченый финансовый результат в бизнес-плане?

Ход ПР:

1. Внимательно ознакомиться со структурой Бизнес-плана
2. Последовательно отвечать на поставленные задания и вопросы
3. Производить экономические подсчеты с использованием микрокалькулятора
4. Оформить все таблицы. Сделать аргументированные выводы.

1. Название проекта и организации

Указывается:

- название проекта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

а также:

1. название предприятия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. адрес предприятия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. организационно-правовая форма бизнеса (ИП, ООО, ЗАО и т.д.):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. ФИО директора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. ФИО учредителей:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. адреса учредителей:

-

-

-

1. суть проекта (не более 5 строк):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. стоимость проекта (указывается после всех расчетов):\_\_\_\_\_\_\_\_
3. источники средства:

- собственные средства:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- кредит:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. заявление о коммерческой тайне:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Отрасль

Следует оставить только одну из перечисленных:

1. Машиностроение.
2. Химия, нефтехимия и новые материалы.
3. Радиотехника и радиоэлектроника, приборостроение.
4. Энергетика.
5. IT-технологии. Робототехника.
6. Медицина и здравоохранение.
7. Агробиотехнологии, экология и природопользование.
8. Социальная инноватика, образование.
9. Строительство и архитектура.
10. Сфера услуг.

3. Описание конечного продукта или услуги, предлагаемых потребителю

Описываются:

1. какие потребности удовлетворяют товар (услуга):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. основные качества товара:

 - надежность:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- долговечность:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- простота:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- безопасность эксплуатации ремонта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- внешний вид:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- упаковка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- сервис:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- и т.д.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. как долго товар продержится на рынке:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приветствуется наглядная демонстрация конечного продукта по проекту (фотография, рисунок или эскиз).

4. Область применения предлагаемого продукта или услуги

- Указывается область применения и назначение данного продукта:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Описывается проблема потребителя, которую решает предлагаемая технология/продукт, услуга:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Даются ответы на следующие вопросы:

1. Как ранее решалась данная проблема в отрасли?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Каковы тенденции и перспективы в данной отрасли?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Преимущества и новизна

Необходимо указать:

- преимущества предлагаемого товара (технологии, продукта, услуги) по сравнению с аналогами на рынке: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- выделить его новизну: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Следует описать 2-3 прямых конкурента, с указанием сильных и слабых сторон их деятельности на рынке, цен на аналогичный товар.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Конкуренты | Сильные стороны конкурентов | Слабые стороны конкурентов | Цены конкурентов |  |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

Наши перспективы усовершенствования товара (услуги):

1

2

3

6. Маркетинг и возможности для продажи

Опишите основные группы покупателей, которые предпочтут ваш товар. Сформируйте портрет ваших покупателей:

-их пол: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- возраст: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- географическое место проживания/работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- средний доход:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- хобби и увлечения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- места проведения досуга: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опишите, с помощью чего предполагается:

1. Информирование клиентов о товаре (*например*, реклама на радио, размещение постов в социальных сетях и т.д.):

–

–

-

1. Оценивание клиентом вашего товара (*например*, с помощью голосования или отзывов на сайте организации и т.д.):

-

-

-

1. Продажа вашего товара (*например*, открытие розничного магазина, создание дистрибьюторской сети и т.д.):

–

–

-

1. Доставка вашего товара (*например*, самовывоз, бесплатная доставка до дома и т.д.):

-

-

-

1. Обслуживание после продажи (*например*, система скидок для постоянных покупателей, система бонусов и т.д.):

-

-

-

6. Предполагаемая себестоимость: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Возможная рыночная цена товара (услуги):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Основные потребности

Приводятся основные потребности для развития деятельности по проекту (*например*, помещение, оборудование, инвентарь, регистрация новой компании, исследования рынка, консалтинг, персонал и др.).

Указывается необходимый объем инвестиций в денежном выражении.

Таблица № 1 - Затраты на приобретение

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Цена, руб. | Количество, шт. | Сумма,руб.(кол.3х4) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| 1 |  |  |  |  |
| *2* |  |  |  |  |
| *3* |  |  |  |  |
| *4* |  |  |  |  |
| *5* |  |  |  |  |
| *6* |  |  |  |  |
| *7* |  |  |  |  |
| *8* |  |  |  |  |

8. Производственный план.

Указывается плановый объем товара (услуг) к выпуску:

Таблица № 2 - Производственный план

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Товар (услуга) | Плановый объем продаж,ед./мес. | Цена за ед., руб.(раздел 6.7) | Выручка, руб.(кол.3 х кол.4) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| 1 | 1-й квартал  |  |  |  |
| 2 | 2-й квартал |  |  |  |
| 3 | 3-й квартал |  |  |  |
| 4 | 4-й квартал |  |  |  |
| - | Всего: | ? | - | ? |

Планируется численность персонала и фонд оплаты труда.

Таблица № 3 – Штатное расписание

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Специальность,занимаемая должность | Численность, чел. | ФОТза месяц, руб. | ФОТза год, руб.(кол.4 х 12 мес.) |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4.  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Итого: |  |  |  |
| 5 | Налоги от ФОТ по ставке (\_\_\_\_\_%) | - | - | ? |
| 6 | Всего: (Итого + строка 5 Налоги) | - | - | ? |

Описывается, какой персонал потребуется:

А) Организационная схема предприятия (работники каких специальностей понадобятся для работы):

-

-

-

Б) требования к персоналу (его характеристика, распределение обязанностей):

*Например:*

Обязанности персонала (указать образование, стаж работы и др.):

*Администратор:* Осуществляет непосредственное руководство, решает вопросы развития, принимает заявки на проведение игр от клиентов и массовое катание.

Образование: средне-специальное

Стаж работы: не менее 3 –х лет

-

-

-

-

-

В) право подписи финансовых документов

Г) как будет оплачиваться и стимулироваться труд каждого работника фирмы

-

-

-

-

Сотрудники будут работать посменно (напр.: график работы будет предусматривать по 2 рабочие смены в день):

Укажите, необходима ли вашему проекту регистрация интеллектуальной собственности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В какие сроки предполагается осуществить запуск проекта (или когда он был запущен):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Финансовый план

В разделе приводится финансово-экономическое обоснование проекта. Здесь необходимо более детально описать, в каком направлении и, в каком объеме предполагается использование требуемых инвестиций (*например*, проведение НИОКР, приобретение оборудования, маркетинговые исследования и продвижение продукции на рынке, ремонтные работы, привлечение дополнительного персонала и др.).

Расчет чистой прибыли производится путем составления таблицы 4:

Таблица № 4 – Расчет прибыли (убытка), в тыс. руб.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 1 год | 2 год | 3 год |
| 1.Выручка от продаж (*количество проданного товара умноженное на цену единицы товара* - табл.2 – стр. «ВСЕГО» в кол.5) |  |  |  |
| 2.Расходы, всего*:*  |  |  |  |
| *- оборудование (табл.1)* |  |  |  |
| *- зарплата и налоги с нее (табл.3)*  |  |  |  |
| *- аренда* |  |  |  |
| *- коммунальные платежи:** *Электроэнергия (расход в кВт х цену за 1 кВт)*
* Вода  *(расход в куб.м х цену за 1 куб.м)*
 |  |  |  |
| *- административные расходы*  |  |  |  |
| *- реклама:* |  |  |  |
| *- износ фондов (20% от стоимости основных фондов – табл.1)* |  |  |  |
| *- прочее* |  |  |  |
| 3. Валовая прибыль (*разница между выручкой и расходами: стр.1-стр.2*) |  |  |  |
| 4. Объем налоговых отчислений (\_\_\_% от суммы по стр.3) |  |  |  |
| 5.Чистая прибыль (*прибыль после выплаты налогов: стр.3-стр.4*) |  |  |  |

9. Гарантии и риски проекта

Приведите обстоятельства, которые могут помешать выполнению проекта и как их можно исключить, оформив данные в виде таблицы 5:

 Таблица № 5 – Риски проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Риски | Мероприятия по предупреждению риска |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |

Итог занятия: Делается вывод об умении разработки бизнес-плана