

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ

МЕТОДИЧЕСКОЕ УКАЗАНИЕ

К КВАЛИФИКАЦИОННОМУ
ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ СТУДЕНТОВ
СПЕЦИАЛЬНОСТИ 080505 - «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»
ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом
государственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Оренбург 2008

УДК 338 (07)

ББК 65я7

П 78

Рецензент

доктор экономических наук, профессор Конышев В.А.

**Составители: Зеленцова Л. С., Попович Е. А., Сафонова Л. С.,
Боркова Е.А., Хабибуллина В.М., Горьканова Л.В., Печеркина Е.В.,
Бобрешова И.П., Докашенко Л.В., Марченко В.Н.**

Программа подготовки: методическое указание по подготовке к квалификационному государственному экзамену студентов для специальности 080505 - «Управление персоналом» очной и заочной форм обучения, – Оренбург: ГОУ ОГУ. -2008.- с.37

Содержит вопросы к экзамену и кратких план ответа по дисциплинам: экономическая теория, основы менеджмента, организационное поведение, основы управления персоналом, организация труда персонала, Конфликтология, мотивация трудовой деятельности, маркетинг.

©ГОУ ОГУ, 2008

Содержание

По дисциплине «Экономическая теория».....	5
По дисциплине «Основы менеджмента».....	8
По дисциплине «Организационное поведение».....	16
По дисциплине «Основы управления персоналом».....	18
По дисциплине «Организация труда персонала».....	23
По дисциплине «Конфликтология».....	26
По дисциплине «Мотивация трудовой деятельности».....	30
По дисциплине «Маркетинг».....	32
Список использованных источников.....	36

Вопросы

к государственному экзамену
специальности 080505 «Управление персоналом»
очной и заочной форм обучения

По дисциплине «Экономическая теория»

1 Труд и экономическая деятельность людей. Производительные силы и производственные отношения

Труд как основа экономической деятельности людей. Две стороны процесса труда. Элементы производительных сил. Производственные отношения. Соответствие производительных сил характеру производственных отношений.

2 Потребности, блага и ресурсы. Факторы производства

Потребности, их классификация. Закон возвышения потребностей. Блага: экономические и свободные. Кругооборот благ. Ресурсы, их классификация. Закон ограниченности ресурсов.

3 Технологический выбор в экономике. Кривая производственных возможностей. Закон возрастающих затрат. Экономический рост и экономическая эффективность

Кривая производственных возможностей как теоретическое отражение проблемы выбора. Альтернативная стоимость. Специфичность производственных ресурсов и закон возрастающих альтернативных затрат. Факторы, обуславливающие сдвиг кривой производственных возможностей.

4 Система отношений собственности. Правовые и экономические отношения собственности. Роль собственности в экономике

Элементы система экономических отношений собственности. Отношения собственности и тип социально-экономической системы. Права собственности. Спецификация прав собственности и трансакционные издержки.

5 Товар, его свойства в трудовой теории стоимости К. Маркса. Двойственный характер труда, создающего товар

Товар как единство потребительной и меновой стоимости. Абстрактный труд как создатель меновой стоимости товара. Конкретный труд как создатель потребительной стоимости товара.

6 Стоимость. Величина стоимости. Закон стоимости: сущность, механизм функционирования, функции в товарном производстве

Стоимость как овеществленный в товаре общественный труд. Факторы, воздействующие на стоимость. Эквивалентность обмена. Закон стоимости как фактор, определяющий межотраслевые пропорции в экономике. Закон стоимости и индивидуальные затраты производителя.

7 Теория предельной полезности и ценность товара. Закон убывающей предельной полезности

Полезность блага. Количество блага и величина предельной полезности.

8 Рынок как элемент товарного производства. Субъекты и функции рынка. Кругооборот доходов, продуктов, ресурсов

Условия возникновения рынка. Рынок как эффективный механизм распределения продукта и ресурса. Домашнее хозяйство, фирма, государство как субъекты рынка.

9 Конкурентный рынок: спрос и предложение. Равновесие и рыночная цена

Спрос и факторы его определяющие. Закон спроса. Предложение и факторы его определяющие. Закон предложения. Равновесие как равенство спроса и предложения.

10 Предпринимательство: сущность, виды, основные организационные формы

Функции и содержание предпринимательства. Индивидуальное и коллективное предпринимательство. Общество, товарищество, кооператив как организационная форма коллективного предпринимательства.

11 Производственные факторы и производственная функция. Закон убывающей доходности факторов производства

Производственные факторы, их виды. Характеристики производственной функции. Технология производства. Производство в краткосрочном и долгосрочном периоде. Предельный продукт и конфигурация производственной функции.

12 Экономические издержки. Экономическая и бухгалтерская прибыль

Экономические издержки как сумма явных, неявных издержек и нормальной прибыли. Экономическая прибыль, ее источники. Экономическая прибыль и совершенно конкурентный рынок. Бухгалтерские и явные издержки. Бухгалтерская прибыль.

13 Функциональное и персональное распределение доходов. Кривая Лоренца

Функциональное распределение как распределение национального дохода между собственниками различных факторов производства. Источниками личных доходов в соответствии с функциональным подходом. Персональное распределение национального дохода. Неравное распределение дохода и кривая Лоренца.

14 Макроэкономическая нестабильность: инфляция и безработица

Инфляция как повышение общего уровня цен. Темп инфляции и виды инфляции. Причины и типы инфляции. Безработица, ее формы. Естественный уровень безработицы. Кривая Филипса.

15 Макроэкономика как уровень хозяйственной деятельности. Основные макроэкономические показатели

Макроэкономика как уровень хозяйственной деятельности в масштабе народного хозяйства. ВВП, методы расчета. Номинальный и реальный ВВП.

16 Неоклассическая и кейнсианская модель макроэкономического равновесия

Совокупный спрос, его факторы. Функция совокупного спроса в классической модели. Эффект дохода. Эффект импортных закупок. Эффект процентной ставки. Совокупное предложение. Функция совокупного предложения. Эффективный спрос в кейнсианской модели.

По дисциплине «Основы менеджмента»

1 Предмет, сущность и содержание теории управления

Характеристика управления как специфического вида деятельности. Общие закономерности управления. Виды управления и характеристика основных видов управления. Наука управления. Предмет науки управления. Характеристика основных форм труда (регламентированного и творческого). Управленческий труд как разновидность творческого (умственного) труда.

2 Понятие, сущность и место менеджмента в системе экономических категорий

Понятие менеджмента и управления, их содержание и место в системе экономических категорий. Значение менеджмента как вида деятельности и как науки.

3 Методология менеджмента: цели, задачи, подходы, методы и принципы менеджмента

Методология менеджмента. Цели и задачи менеджмента. Детализация и ранжирование целей и задач менеджмента. Подходы менеджмента. Методы и принципы менеджмента. Социально-экономические основы современного менеджмента. Основные проблемы развития рыночных отношений и рационального ведения хозяйства. Основные экономические требования к деятельности хозяйствующих субъектов (объектов управления). Взаимосвязь видов, форм собственности и систем менеджмента.

4 Опыт менеджмента за рубежом. Возможности и пути его использования в России

Каким образом развивается менеджмент за рубежом

5 Требования к профессиональной компетенции менеджера

Менеджмент и бизнес. Менеджер и предприниматель. Взаимоотношения предпринимателя и собственности. Влияние внешней и внутренней среды на деятельность менеджера. Модели менеджера. Требования к профессиональной компетенции менеджера. Обязанности менеджера. Особенности и специфика российского менеджмента.

6 История развития управленческой мысли. Сравнительный анализ основных школ менеджмента

Школа научного менеджмента. Этапы развития науки управления в России. Административная (классическая) школа управления. Школа человеческих отношений. Концепции управления с позиции науки о поведении. Вклад различных направлений управленческой мысли в развитие теории менеджмента. Развитие современных количественных методов обоснования решений. Системный подход к управлению. Ситуационный подход в управлении: особенности, методология. Характерные особенности развития управленческой мысли 90-х годов. Тенденции усиления «технократизма», усиление внимания к организационной культуре и различным формам демократизации управления, усиления международного характера управления – международного менеджмента.

7 Внутренняя среда организации: понятие, характеристика подходов к выделению ее параметров

Подходы к выделению параметров внутренней среды организации: модель «Алмаз» Г. Ливитта, модель 7-S консалтинговой компании МакКинси, 5-тифакторная модель М.Х. Мескона, интегральный подход З.П. Румянцевой, синтезирующий подход В.Н. Парахиной.

8 Понятие и классификация целей и задач организации

Понятие и классификация целей и задач организации. Структура организации. Взаимосвязь целей, задач и структуры организации. Технология и ее зависимость от типа производства. Взаимосвязь задач и технологии. Человеческая переменная в управлении. Понятия «организационная культура», «имидж организации». Понятие системы. Организация как открытая система. Открытые и закрытые системы. Краткая характеристика жизненного цикла организации. Организация как объект управления. Виды организаций: формальные и неформальные, простые и сложные. Общие черты и свойства организаций. Модели организации. Необходимость управления в организации.

9 Внешняя среда организации: понятие, свойства, факторы и компоненты. Методы анализа внешней среды организации

Внешняя среда организации: понятие, классификация. Факторы прямого и косвенного воздействия. Свойства внешней среды. Методы анализа внешней среды.

10 Функции управления: понятие, классификация. Состав и взаимосвязь функций управления

Понятие функции, функции менеджмента, процесса управления. Исходные функции управления по А. Файолю. Основные функции менеджмента как общие условия управления социальными и социально-экономическими процессами. Процесс управления как процесс взаимодействия субъекта и объекта управления с реализацией идей субъекта (менеджера).

Классификация функций управления. Основные (общие) и конкретные функции управления.

Состав и взаимосвязь основных функций управления: планирование и прогнозирование; организация; координация и регулирование; мотивация; контроль; учет и анализ.

Конкретные функции управления и их подразделение по признакам: функции управления ресурсами, функции управления процессами, функции управления результатами.

Главные особенности функций менеджмента.

Интеграционный характер функций управления. Потребность высокой степени адаптивности к изменениям внешней и внутренней среды. Интеграционная и адаптивная роль функций менеджмента.

11 Планирование в менеджменте: сущность, задачи, принципы и формы. Виды планов

Сущность, задачи, принципы и необходимость планирования. Формы планирования, виды планов.

Стратегическое планирование: цели и содержание. Отличие стратегического планирования от долгосрочного. Стратегии управления и ее основные типы. Этапы стратегического планирования. Миссия организации. Формирование и ранжирование целей и их классификация. Оценка и анализ внешней среды. Оценка сильных и слабых сторон организации. Анализ стратегических альтернатив. Выбор стратегии. Реализация стратегии. Оценка стратегии.

Тактическое планирование: цели и содержание. Процедуры тактического планирования. Бюджет как механизм распределения ресурсов при планировании. Метод управления по целям.

12 Организационные отношения в менеджменте: содержание функции организации, делегирование задач и полномочий, разделение труда, формы организации

Содержание функции организации. Делегирование задач и полномочий. Виды полномочий. Эффективная организация распределения полномочий.

Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Централизация и децентрализация.

Формы организации: концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование, их сущность и содержание.

13 Организационная структура управления: понятие, факторы, классификация. Требования к построению рациональных структур управления

Понятие организационной структуры управления.

Классификация организационных структур управления.

Одноуровневые (плоские) и многоуровневые организационные структуры управления. Линейные, функциональные, линейно-функциональные, линейно-функционально-штабные, дивизиональные, проектные и матричные, множественные структуры.

Требования к построению рациональных структур аппарата управления. Факторы, определяющие организационную структуру управления.

Методы проектирования и совершенствования организационных структур управления.

14 Мотивация деятельности в менеджменте: сущность, роль, основные понятия. Мотивационный процесс и его стадии. Способы и типы мотивации

Сущность, содержание и задачи мотивации. Понятия «мотив», «мотивация», «потребность», «притязания», «ожидания», «валентность», «стимул», «вознаграждение». Стимулирование и мотивация. Основные виды стимулов. Способы и типы мотивации. Мотивация и стили управления. Мотивационный процесс и его стадии

Мотивационный менеджмент как тип управления. Концепции мотивационного механизма. Эволюция мотивационного менеджмента. Направления реализации мероприятий по мотивации.

15 Основные теории мотивации и возможности их практического использования

Содержательные теории мотивации. Иерархия потребностей (А. Маслоу. Теория потребностей МакКлелланда.) Двухфакторная теория Ф. Герберга. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Модель Портера-Лоулера.

16 Регулирование и средства воздействия, краткая их характеристика

Регулирование и средства воздействия, краткая их характеристика.

Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Процесс контроля: установление стандартов, сопоставление достигнутых результатов со стандартами, корректирующие действия. Характеристики эффективного контроля: содержание и основные черты.

17 Сущность, необходимость и виды контроля. Процесс контроля. Характеристики эффективного контроля: содержание и основные черты

Регулирование и средства воздействия, краткая их характеристика.

Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Процесс контроля: установление стандартов, сопоставление достигнутых результатов со стандартами, корректирующие действия. Характеристики эффективного контроля: содержание и основные черты.

18 Информационное обеспечение менеджмента: понятие, роль, классификация информации; требования к информации; внутрифирменная система информации и аппарат ее управления

Понятие, сущность и роль информации. Классификация информации (по назначению, по форме представления, по времени ее активного использования, по форме передачи, по способу передачи, по режиму передачи, по отношению к системе управления, по стадии жизненного цикла объекта, по возможности продуктивного использования). Требования к информации. Методы сбора и анализа информации.

Характеристика типов информационных систем. Технология информационной деятельности. Внутрифирменная система информации и аппарат ее управления. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте. Организация технологического процесса переработки информации с помощью новых информационных технологий.

19 Понятие, процесс и значение коммуникации. Коммуникационные барьеры. Коммуникационная структура. Эффективность коммуникаций

Сущность и значение коммуникаций. Коммуникации как связующий процесс управленческой деятельности. Функции коммуникации. Базовые элементы коммуникационного процесса. Основные этапы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры. Коммуникационная структура. Эффективность коммуникаций.

20 Коммуникационные сети. Классификация коммуникаций. Пути совершенствования и повышения эффективности коммуникаций

Коммуникационные сети. Вертикальные, горизонтальные и диагональные связи. Образцы коммуникационных сетей в группах, краткая характеристика. Коммуникационные стили и характеристика основных стилей.

Классификация коммуникаций. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации. Пути совершенствования и повышения эффективности коммуникаций.

21 Управленческие решения: понятие, содержание, особенности. Формы разработки и реализации управленческих решений

Понятие управленческого решения. Необходимость принятия управленческого решения. Процесс управления и формирования решения. Формы разработки и реализации управленческих решений. Условия обеспечения качества и эффективности управленческих решений. Основные требования к решениям в управлении.

22 Технология подготовки, принятия и реализации управленческих решений

Принятие решений в условиях определенности, риска и неопределенности. Модели процесса принятия решений. Этапы и процедура процесса принятия решений.

Методы управления. Общенаучные методы: моделирование, экспериментирование, конкретно-исторический подход, экономико-математические и социологические изменения. Научные подходы к решению проблем. Конкретные (специфические) методы управления.

Эффективность управленческих решений: понятие, виды, механизм оценки. Оптимальные решения.

23 Группа: понятие, значимость, условия возникновения. Научные основы исследования групп

Группы и их значимость. Хотторнский эксперимент. Характеристики малой группы. Факторы эффективности работы в группах.

24 Формальные и неформальные группы: особенности, позитивные и негативные характеристики функционирования. Управление группой

Формальные группы и их типы. Особенности неформальных групп. Классификация неформальных ролей сотрудников. Преимущества и негативные характеристики функционирования неформальных групп. Неформальные организации: понятие, механизм образования, характеристики. Управление неформальной организацией.

25 Лидерство: сущность, факторы, типы

Понятие лидер, лидерство, стиль, популярность. Факторы, определяющие лидерство. Сущность и теория лидерства. Феномен лидерства. Типы лидерства: инструментальный и эмоциональный. Классификация типов лидерства. Формальный и неформальный лидер. Функции, выполняемые лидером. Руководитель и лидер. Менеджер и лидер. Эффективный лидер и адаптивное руководство.

26 Понятие, содержание, условия и характер руководства

Понятие и содержание руководства. Условия и характер руководства. Понятия полномочий, делегирование, ответственность, обязательства. Типы полномочий, формы и типы административного аппарата.

27 Стиль руководства и факторы, его определяющие. Классификация и характеристика стилей руководства (управления)

Стили руководства и управления. Классификация и характеристика стилей руководства (управления). Элементы, формирующие стиль управления.

28 Понятие власти. Необходимость власти в управлении. Концепция баланса власти между руководителями и подчиненными

Понятие власти. Соотношение власти и влияния. Необходимость власти в управлении. Концепция баланса власти между руководителями и подчиненными.

29 Формы власти

Формы власти: законная власть, экспертная власть; власть, основанная на принуждении; власть, основанная на вознаграждении; эталонная (референтная) власть.

30 Влияние: понятие, типы. Соотношение власти и влияния

Влияние путем убеждения. Влияние через участие.

31 Понятие партнерства. Партнерство как средство укрепления власти

Понятие партнерства. Партнерство как средство укрепления власти.

32 Конфликтность в менеджменте: основные понятия. Природа и причины конфликта. Классификация конфликтов в организации

Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтности. Природа конфликта в организации. Причины конфликта. Разрастание (эскалация) конфликта: межличностный конфликт – межгрупповой конфликт – общеколлективный конфликт. Субъект и объект конфликта. Модель процесса конфликта. Уровни конфликта в организации. Стили разрешения межличностного конфликта. Классификация конфликтов: по направленности воздействия, по значению для организации, по характеру причин, по сфере их разрешения.

33 Управление конфликтной ситуацией. Основные типовые стратегии (стили) поведения в конфликтных ситуациях

Управление конфликтной ситуацией. Основные типовые стратегии (стили) поведения в конфликтных ситуациях. Сетка Томаса-Килменна. Особенности и характеристика стратегий поведения. Стратегические пути и этапы разрешения конфликтных ситуаций. «Профилактика» конфликтов (предупреждение).

34 Понятие и природа стресса. Физические и психологические факторы стресса (стрессоры). Адаптация человека к стрессам. Пути понижения уровня стресса

Понятие и природа стресса. Физические и психологические факторы стресса (стрессоры). Адаптация человека к стрессам. Пути понижения уровня стресса.

35 Социальная этика, общественная ответственность менеджера. Кодекс предпринимателя или менеджера

Роль бизнеса в обществе. Понятие и виды ответственности. Социальная ответственность.

Этика и современное управление. Этика менеджмента. Основные черты профессиональной этики. Кодекс предпринимателя или менеджера.

Меры повышения характеристик этичности поведения руководителей и подчиненных.

36 Понятие и факторы эффективности менеджмента

Понятие эффективности управления. Взаимосвязь понятий эффективность, производительность, качество. Основные количественные характеристики эффективности управления. Экономическая и социальная эффективность

37 Подходы и методы оценки эффективности менеджмента. Обобщающие и частные показатели эффективности менеджмента

Подходы и методы оценки эффективности управления. Обобщающие и частные показатели эффективности управления. Направления разработки организационно-технических мероприятий роста эффективности в современных условиях.

По дисциплине «Организационное поведение»

1 Взаимодействие человека и организации. Модели взаимодействия человека и организационного окружения

Позиций поведения человека в организации. Модель включения человека в организационное окружение. Модель включения человека в организационное окружение с позиции организации.

2 Понятие и типы организации. Факторы, влияющие на поведение организации

Организация. Типология хозяйственных (экономически ориентированных) организаций, по М.Веберу: «экономическая организация»; неэкономическая организация; экономические организации, регулируемые неэкономическими способами; организации, «утверждающие формальный порядок». Община, корпорация, ассоциация. Их сходства и различия. Группы факторов, влияющих на поведение организаций.

3 Социально-психологический и культурологический подходы к типологии организаций

Социально-психологический подход. Модели отношений между руководителями и подчиненными. Культурологический подход. Основные элементы культуры производства. Культура труда.

4 Личность работника как объект управления. Структура психологического портрета сотрудника

Личность. Становление личности. Формирование личности в коллективе.

Внутренняя, социально-психологическая структура личности и внешняя структура, характеризующая принадлежность личности к социальным группам. Структура психологического портрета.

5 Факторы, влияющие на поведение работников предприятия

На поведение работников оказывает влияние следующие факторы. круг общения с субъектом, роль, статус. Источники статуса.

6 Типы работников и формы их трудового поведения

Тип работника, степень мотивации к труду и формы его трудового поведения.

7 Типы отклоняющегося поведения людей в организации

Деструктивное поведение. Девиантное поведение. Делинквентное поведение. Мошенничество. Треугольник мошенничества.

8 Методы выявления профессиональных и личностных качеств работников

Профессиональные качества. Личностные качества.

9 Стадии развития и характеристики групп в организации. Статусно-ролевое распределение в группе

Этапы развития группы. Статусно - ролевое распределение в группе.

Пример статусно-ролевого распределения в группе.

1 лидер

2 второе лицо в группе

3 часть группы

4 Аппозиция

5 часть группы

6 шут

7 лицо, принимающее на себя групповую агрессию.

10 Условия, влияющие на эффективность работы групп. Сплоченность группы

Внешние условия. Возможности членов группы. Структура группы Сплоченность группы. Факторы определяющие сплоченность группы.

11 Способы организации совместной мыслительной деятельности в коллективе (спор, дискуссия и т.п., мозговая атака, метод Дельфи, метод У.Гордона)

Спор, диспут, дискуссия, полемика, дебаты. Элементы организации дискуссии. Мозговая атака, ее цель. Виды мозговой атаки. Этапы проведения мозговой атаки. Метод Дельфи. Метод Гордона (метод синектики). Участники данной мыслительной деятельности, представители различных областей знания.

12 Руководство подчиненными, технологии и методы управления людьми

Руководство. Стили управления. Технологии управления людьми. Методы, их сущность.

13 Тактика работы с подчиненными. Основные стратегии влияния на поведение сотрудников

Формы воздействия. Стратегии влияющие на поведение.

14 Теории поведения человека в организации

Научная и административная школы управления (Ф.Тейлор, А.Файоль, Блумфилда, М.Вебер). Школа человеческих отношений (Р.Оуэн, Элтон Мэйо). Бихевиоризм в системе человеческих отношений (Джой Уотсон, Роттер). Школа поведенческих наук (Дуглас Макгрегор, Фредерик Херцбергер, Ренсис Лайкерт)

По дисциплине «Основы управления персоналом»

1 Задачи управления персоналом

История возникновения дисциплины. Сущность понятия «управление персоналом». Цели и задачи управления персоналом. Функции и принципы управления персоналом. Подходы к управлению персоналом. Основные тенденции развития управления персоналом в современном мире и в РФ. Система управления персоналом, состав подсистем. Основные документы для разработки системы управления персоналом.

2 Менеджер по управлению персоналом

Роль службы управления персоналом в развитии организации. Принципы, функции и организационная структура службы управления персоналом. Традиционная организационная структура управления персоналом на

предприятию: отдел кадров и его место в системе управления персоналом. Эволюция состава, структуры, подчиненность кадровых служб. Изменение роли кадровых служб в формировании трудовых коллективов и реализации трудового потенциала предприятия и каждого работника. Состав и содержание положений о подразделениях управления персоналом и должностных инструкциях специалистов службы управления персоналом. Требования к руководителю службы управления персоналом. Менеджер по персоналу: квалификационные требования, профессиограмма.

3 Методологические основы управления персоналом организации

Система принципов и методов управления персоналом. Взаимодействие принципов системы управления персоналом. Принципы, характеризующие требования к формированию системы управления персоналом. Принципы, определяющие направления развития системы управления персоналом. Инструментарий изучения состояния действующей системы управления персоналом, ее динамики и внедрения современных путей развития: методы обследования; методы анализа; методы поиска новых идей; методы формирования; методы обоснования; методы внедрения. Причины и необходимость корректирующих воздействий на изменения в системе управления персоналом.

4 Документационное обеспечение системы управления персоналом

Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом: функции кадрового делопроизводства, требования к оформлению кадровой документации, основные действующие государственные стандарты и требования Трудового Кодекса Российской Федерации.

5 Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом

Понятие информационного обеспечения, его составляющие. Понятие кадровой информации и ее роль в управлении персоналом. Классификация информации. Оперативная, нормативно-справочная информация. Классификаторы научно-технической информации. Система документации. Установление состава и структуры информации. Персональные данные. Конфиденциальная информация. Законодательство Российской Федерации о коммерческой тайне. Техническое обеспечение системы управления персоналом: копирование, размножение, обработка, хранение, поиск, транспортировка документов.

6 Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.

Понятие нормативно-методического обеспечения системы управления персоналом. Сущность правового обеспечения системы управления персоналом, задачи и функции правового обеспечения.

7 Кадровая политика в организации

Кадровая политика организации как целостная стратегия работы с персоналом. Направления, принципы. Общие требования к кадровой политике. Факторы, влияющие на кадровую политику, этапы формирования. Типы кадровой политики. Взаимосвязь кадровой политики стратегии развития предприятия. Концептуальные кадровые документы.

8 Персонал организации: состав, структура

Понятие персонала. Классификация персонала. Категории персонала. Виды анализа кадрового состава организации. Виды численности персонала. Движение персонала. Анализ постоянства кадров, выявление причин текучести кадров и внутрифирменной миграции. Показатели движения кадров: коэффициент оборота по приему, увольнению, текучести, коэффициент сменяемости. Резервы улучшения структуры и использования кадров предприятия. Должность и ее разновидности, полномочия и ответственность, соответствующие должности. Виды должностных полномочий. Регламентация должностных прав и обязанностей.

9 Кадровое планирование

Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Методы и принципы кадрового планирования, связь планирования с общей системой планирования на предприятии. Виды кадровых планов: по времени, по горизонту планирования; план по труду и заработной плате, оперативный план работы с персоналом. Планирование потребности в персонале: этапы планирования, виды потребности, методы расчета количественной потребности в персонале.

10 Организация профессионального найма

Разработка системы подбора персонала в организации. Основные этапы подбора персонала. Подготовительные процедуры. Правила составления должностной инструкции, профессиограммы. Методы набора персонала. Внутреннее и внешнее привлечение персонала. Выбор источников найма персонала. Цели отбора персонала. Основные подходы американского, японского и немецкого менеджмента к отбору кандидатов. Формы и методы отбора персонала. Предварительный анализ представленных кандидатом

документов. Виды интервью. Применение тестирования. Виды собеседований. Структурированное интервью. Анализ поведения кандидата. Юридические аспекты подбора персонала организации. Заключение трудового договора. Документы, предъявляемые при заключении трудового договора. Гарантии при заключении трудового договора. Оформление приема на работу. Оценка эффективности системы подбора персонала в организации.

11 Адаптация

Общее понятие адаптации. Проблемы вхождения человека в организацию. Взаимодействие нового работника и организационного окружения. Понятие и структура адаптации. Виды и этапы адаптации. Формы и методы адаптации. Разработка эффективной системы адаптации в организации. Технология процесса управления адаптацией. Информационное обеспечение процесса адаптации. Адаптация и испытательный срок. Оценка эффективности системы адаптации.

12 Обучение

Сущность процесса развития персонала, понятие профессионального обучения, цели обучения. Этапы организации процесса обучения, методы определения потребности в обучении. Основные формы обучения работников, предусмотренные в российском законодательстве. Подготовка новых работников, переподготовка, обучение вторым (смежным) специальностям; формы повышения квалификации. Формы обучения персонала. Методы обучения: традиционные и активные; принципы выбора методов обучения. Технологии оценки результатов обучения и развития персонала.

13 Карьера

Понятие и формы служебно-профессионального продвижения. Понятие, стадии и выбор карьеры. Типы карьеры, факторы, влияющие на планирование карьеры. Планирование и управление карьерой работников. Проблемы развития карьеры руководящих кадров предприятия и программы персонала. Технологии работы с кадровым резервом. Индивидуальное планирование личной карьеры.

14 Оценка персонала

Роль и значение оценки персонала управления как систематического, организационного процесса. Классификация видов оценочных процедур: оценка кандидатов на вакантную должность; оценка личностных качеств персонала; оценка качества исполнения работы сотрудником; определение относительной сложности различных видов работ персонала; оценка результативности труда персонала организации; определение уровня эффективности выполнения работ руководителем и специалистом; оценка эффективности стиля управления.

Направления оценочной работы с персоналом: оценка вновь принимаемых; оценка работающих в организации; оценка кандидатов в «команде»; оценка перспективных работников; оценка в составе резерва. Структура критериев оценки персонала: морально- психологические, профессиональные, деловые, интегральные. Система аттестации кадров на предприятии. Основные функции аттестации персонала: административные, информационные, мотивационные, оценочные. Этапы подготовки и проведения аттестации. Установление стандартов результативности труда. Разработка методики и критериев оценки. Процедура аттестации.

15 Понятие человеческого капитала

Понятие человеческого капитала. Особенности человеческого капитала. Основные формы инвестиций в человеческий капитал. Оборот и кругооборот человеческого капитала: функциональный и общий; естественный, экономический, инновационный. Показатели оценки величины инвестиций в человеческий капитал. Показатели эффективности инвестиций в человеческий капитал.

16 Подготовка персонала к нововведениям

Инновационная политика предприятия. Ориентация деятельности персонала на инновации. Типичные реакции сотрудников на нововведения: принятие, непринятие, (активное, пассивное). Психологические механизмы, лежащие в основе каждого отношения к нововведению. Типы психологических барьеров, мешающих позитивно принять нововведение: организационно-психологические, социально-психологические, когнитивно-психологические. Система мер по подготовке персонала к позитивному принятию нововведений. Стимулирование исполнителя нововведений.

17 Особенности управления персоналом за рубежом

Развитие теории кадрового менеджмента за рубежом. Концепция “человеческих отношений” в управлении персоналом. Концепции формирования “профессионального” и “социального” человека, их характерные признаки, принципы работы с персоналом в зарубежных компаниях различных стран. Кадровое планирование и программы карьерного развития за рубежом. Современные технологии подбора и продвижения кадров. Ротация кадров. Формирование кадрового резерва. Методы и критерии японского и американского руководства. Подходы за рубежом к формированию системы оптимизации межличностных отношений. Современные технологии мотивации персонала. Зарубежный опыт в организации оплаты труда.

По дисциплине «Организация труда персонала»

1 Основные понятия организации труда

Понятие «организации труда». Классификация понятия «организация труда» по сферам действия, по уровням управления, по количеству элементов. Элементы организации труда на предприятии. Организация труда в системе организации производства и организации управления.

2 Задачи и функции НОТ

Задачи научной организации труда: экономические, психофизические, социальные. Гуманизация труда. Функции научной организации труда: ресурсосберегающая, оптимизирующая, трудоощающая, функция формирования эффективного работника, функция гармонизации труда, функция возвышения труда, функция повышения культуры производства, воспитательная и активизирующая.

3 Общие и частные принципы НОТ

Принципы научной организации труда. Всеобщие принципы: системность, комплексность, экономичность. Частные принципы: разделения и кооперации труда, организации рабочих мест, организации обслуживания рабочих мест, установления рациональных приемов и методов труда, создания условий труда, поддержания высокой дисциплины труда.

4 Разделение и кооперация труда

Основные понятия разделения труда. Формы разделения труда: функциональное, профессиональное, квалификационное. Принципы разделения труда: экономические, психологические, социальные. Уровень разделения труда. Критерии разделения труда.

Основные понятия кооперации труда. Формы кооперации труда: бригадная форма организации труда, ее разновидности. Условия эффективности коллективных форм организации труда.

5 Направления совершенствования разделения и кооперации труда

Направление совершенствования разделения и кооперации труда: совмещение профессий, совмещение функций, расширение зон обслуживания, методы многостаночного обслуживания.

6 Организация рабочих мест

Рабочие места, их классификация. Оснащение рабочего места. Виды оснащения рабочего места. Требования, предъявляемые к элементам оснащения рабочих мест. Планировка рабочих мест: внешняя и внутренняя планировка. Задачи решаемые при планировке рабочих мест. Рабочие положения и рабочая поза исполнителя. Принципы размещения на рабочем месте. Аттестация и рационализация рабочих мест. Методика аттестации рабочих мест. Организация работы по аттестации и рационализации рабочих мест.

7 Организация обслуживания рабочих мест

Понятие организации обслуживания рабочих мест. Виды и функции обслуживания рабочих мест. Структура обслуживания рабочих мест: обслуживание средств труда, предметов труда, обслуживание работника. Требования, предъявляемые к организации обслуживания рабочих мест.

8 Системы и принципы организации обслуживания рабочих мест

Принципы организации обслуживания рабочих мест: системность, комплексность, плановость, предупредительность, своевременность, надежность, оперативность, экономичность. Системы организации обслуживания рабочих мест: децентрализованная, централизованная, смешанная. Достоинства и недостатки систем организации обслуживания рабочих мест. Формы организации обслуживания рабочих мест: дежурное, планово-предупредительное, стандартное. Разработка организации обслуживания рабочих мест. Совершенствование организации обслуживания рабочих мест.

9 Значение приемов и методов труда

Технологическая операция. Классификация производственных операций. Структура производственной операции. Технологическое деление операции: установка, переход (фаза), проход. Трудовое деление операции: приемы, действия, движения. Методы труда. Экономический критерий выбора рациональных методов труда. Способы выявления рациональных приемов и методов труда. Способы наблюдения рациональных приемов и методов труда. Анализ приемов и методов труда

10 Классификация факторов, определяющих условия труда

Классификация факторов, определяющих условия труда. Естественно-природные, социально-экономические, производственные, социально-психологические факторы условий труда.

11 Понятие работоспособность

Факторы изменения работоспособности исполнителя. Методы измерения работоспособности. Показатель уровня трудоспособности. Динамика работоспособности.

12 Производственное утомление, виды, причины

Показатели производственного утомления. Виды напряжения. Понятие тяжести труда. Количественная оценка тяжести труда. Категории тяжести труда. Условия производственной среды: микроклимат, шум, вибрация, освещенность, производственное излучение. Меры по улучшению условий труда. Режимы труда и отдыха. Обоснование чередования периодов труда и отдыха. Формирование динамического стереотипа.

13 Рационализация режимов труда и отдыха

Правила установления рациональных режимов труда и отдыха. Особенности режимов труда и отдыха для разных категорий работающих. Режимы гибкого рабочего времени: сущность, значение, разновидности. Способы организации внутрисменного отдыха, их особенности и назначение.

14 Изучение затрат рабочего времени персонала организации

Режимы гибкого рабочего времени: сущность, значение, разновидности. Способы организации внутрисменного отдыха, их особенности и назначение. Классификация затрат рабочего времени. Методы изучения затрат рабочего времени. Методы непосредственных замеров: хронометраж, фотография использования времени. Порядок, особенности проведения хронометража. Порядок и особенности проведения фотографии использования времени. Структура затрат рабочего времени управленческого персонала. Особенности рабочего времени в управлении

15 Планирование рабочего времени управленческого персонала организации

Задачи планирования труда в организации. Формы планирования рабочего времени. Принципы и правила планирования рабочего времени. Индивидуальное планирование рабочего времени руководителя. Делегирование полномочий. Основные правила делегирования полномочий. Организация процессов труда по управлению коллективом. Методы и средства выполнения управленческих операций. Организационно-распорядительная деятельность руководителя.

По дисциплине «Конфликтология»

1 История конфликтологии. Периодизация истории отечественной конфликтологии

Исследования конфликтов в древнее время (учения Гераклита, Платона, Геродота, Цицерона и др.). Учения в средние века (Н.Макиавелли, Э. Роттердамский, Ф. Бэкон, Т. Гоббс). Идеи нового времени (Ж-Ж Руссо, А. Смит, И. Кант, Г. Гегель, Ч. Дарвин). Периоды в истории эволюции конфликтологических идей и теорий.

2 Значение, предмет и задачи конфликтологии

Роль конфликтологии в развитии российского общества. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.

3 Понятие конфликта. Основные составляющие конфликта

Структура конфликта: предмет, объект конфликта, участники конфликта (оппоненты, инициатор, ранг оппонента, группы поддержки, подстрекатель, организатор, медиатор), макро- и микросреда. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон, конфликтное поведение, стратегии поведения в конфликте (соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание), тактики поведения в конфликте (жесткая, нейтральная, мягкая).

4 Причины и функции конфликтов

Причины возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. Функции конфликтов: конструктивные, деструктивные.

5 Методы исследования и диагностики конфликтов

Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Использование тестов в определении конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов.

6 Динамика конфликтов (основные периоды и этапы в развитии конфликтов)

Формы и динамика конфликтов. Стадии развития конфликта. Противоречия, конфликтные ситуации, конфликтный процесс. Формы его завершения. Детерминанты, мотивация и контекст конфликтного процесса. Латентный период (предконфликт), открытый период, латентный период (послеконфликтная ситуация). Эскалация конфликта. Рациональные и иррациональные аспекты конфликтных отношений.

7 Классификация конфликтов

Современная классификация конфликтов (конфликты с участием человека - социальные, внутриличностные, зооконфликты - интропсихические, зоосоциальные). Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия (ресурсный, статусно - ролевой, конфликт из-за идей, норм и принципов).

Классификация конфликтов в зависимости от остроты противоречия участвующих в нем сторон (конфликты низкой, средней и высокой интенсивности); в зависимости от сфер жизнедеятельности, в которой происходят конфликты (семейные, бытовые, производственные, трудовые, политические и др.); в зависимости от соотношения позитивных и негативных элементов в конфликтах (конструктивные, деструктивные), в зависимости от способа разрешения (антагонистические и компромиссные), в зависимости от степени выраженности (открытые, скрытые); в зависимости от характера подчиненности между оппонентами (конфликты «по вертикали», по «горизонтали»)

8 Внутриличностные конфликты

Понятие внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной, поведенческой сфере. Интегральные показатели. Основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой, адаптационный и конфликт неадекватной самооценки.

Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.

9 Конфликты между руководителями и подчиненными

Причины конфликтов в звене «руководитель - подчиненный» (объективные и субъективные - управленческие и личностные). Условия предупреждения конфликтов «по - вертикали» (психологический отбор специалистов в организа-

цию; стимулирование мотивации к добросовестному труду, справедливость и гласность в организации деятельности; учет интересов всех лиц, которых затрагивает управленческое решение и т.д.). Способы предупреждения конфликтов «по - вертикали». Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

10 Сущность трудового конфликта

Сущность трудового конфликта. Виды трудовых конфликтов. Предмет трудового конфликта. Причины возникновения трудовых конфликтов. Функции трудовых конфликтов. Формы и пути разрешения трудовых конфликтов.

11 Особенности инновационных конфликтов

Инновация как объект конфликта. Понятие «нововведение». Классификация нововведений в зависимости от типа новшества; механизма осуществления нововведения; особенностей инновационного процесса. Новаторы и консерваторы. Факторы препятствующие инновационной деятельности (технические - экономические, юридические, организационно управленческие и социально - психологические). Двойственный характер нововведения.

Особенности инновационных межличностных конфликтов.

Виды инновационных конфликтов (внутриличностные, межличностные, межгрупповые). Причины межличностных инновационных конфликтов (объективные, организационно - управленческие причины, инновационные причины, личностные и ситуативные причины)

12 Прогнозирование и профилактика конфликтов

Понятия «прогнозирование конфликтов», «профилактика конфликтов». Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов.

Основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов (создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации, справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе организации, разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций, успокаивающая окружающая человека среда).

Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов (структурно - организационные, функционально - организационные, личностно - функциональные, ситуативно-управленческие условия). Социально - психологические условия профилактики конфликтов. Основные балансы влияющие на динамику конфликта (баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба, сбалансированности самооценки и внешней оценки).

13 Конструктивное разрешение конфликтов

Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Понятие «завершение конфликта». Основные формы завершения конфликта (разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт). Понятие «исход конфликта». Основные критерии конструктивного разрешения конфликта (степень разрешения противоречия и победа в нем правого оппонента). Условия и факторы конструктивного разрешения. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс (анализ, оценка ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализация, оценка эффективности действий). Основные стратегии разрешения конфликта (соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, уход от решения проблемы). Способы разрешения конфликтов в зависимости от выбранных стратегий: способ силового подавления (уступка оппонента) или путем переговоров (компромисс или сотрудничество). Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Динамика переговоров. Этапы переговоров (подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей) Психологические механизмы переговорного процесса (согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон). Технология переговоров.

14 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны

Понятие «медиация». Официальные и неофициальные медиаторы. Целесообразность участия третьей стороны в урегулировании конфликтных отношений. Роль третьей стороны в конфликте, в зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель. Исход конфликта в зависимости от власти, авторитета и роли медиатора. Основные этапы процесса медиации (знакомство с конфликтом, работа с конфликтующими сторонами, ведение переговоров).

Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Факторы влияющие на эффективность медиации (мощность медиатора, особенности конфликта и конфликтующих сторон, выбираемые техники, техники воздействия на оппонентов, длительность конфликта и т.д.). Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров (тактика поочередного выслушивания, сделка: челночная дипломатия, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие).

Техника медиативного процесса (техника рефлексивного вмешательства, техника контекстуального вмешательства, техника независимого вмешательства).

Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов. Конфликтологическая компетентность руководителя. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта между подчиненными.

Руководитель, как арбитр и посредник при урегулировании конфликтов.

Особенность деятельности психолога по урегулированию конфликта. Принципы деятельности психолога (нейтральность по отношению к оппонентам; безоценочность позиции; конфиденциальность; процедурный характер деятельности; стимулирование сотрудничества; работа с процессом, а не с решением).

По дисциплине «Мотивация трудовой деятельности»

1 Содержательные теории мотивации,

Теория иерархии потребностей А. Маслоу, теория высших потребностей МакКлеланда (*достижения, власти, принадлежности*) двухфакторная теория Ф.Герцберга (Гигиенические факторы и факторы мотивации) теория К. Альдерфера ((ERG-теория - экзистенциальные (existence); социальные (relatedness); развития (growth), теория развития человеческого потенциала (теория Z) У.Оучи

2 Процессуальные теории мотивации

Теория ожидания В. Врума; теория справедливости Адамса; теория-модель мотивации Л.Портера и Э.Лоулера.

3 Структура мотивационной сферы человека

Мотивационная сфера человека. Цель.

4 Вознаграждение и наказание как способы мотивации персонала

Наказание. Вознаграждение

5 Критерии эффективности системы стимулирования персонала

Желание работать

Трудовая дисциплина

Готовность брать на себя ответственность

Решение проблем

Отношение к изменениям

6 Принципы формирования мотивационных программ

Принципы формирования мотивационных программ.

7 Структура системы стимулирования персонала организации.

I Материальные стимулы.

II Нематериальные стимулы:

1 Формализованные стимулы

2 Неформализованные стимулы

8 Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация»

Мотив. Потребность. Их сходства и отличия.

9 Теория потребностей А. Маслоу

Физиологические, потребности в безопасности и уверенности в будущем, социальные потребности, потребности в уважении, потребности самовыражения:

10 Методы диагностики потребностей и мотивов сотрудников организации

Наблюдение, психологическое тестирование, анкетирование, анализ речи, анализ проблем организации, метод экспертных оценок, эксперимент.

11 Виды нематериальных стимулов

Квази-нематериальные стимулы Организационно-управленческие стимулы. Коллективные стимулы (Общеорганизационные и Групповые), Индивидуальные стимулы. Стимулы сохранения. Стимулы развития.

12 Алгоритм разработки системы нематериального стимулирования персонала организации

Этапы, их характеристика и содержание

13 Методы мотивационного воздействия руководителя на подчиненных

Характеристика методов мотивационного воздействия руководителя на подчиненных.

14 Показатели эффективности системы стимулирования персонала организации

15 Типы трудовой мотивации персонала

Мотивация достижения. Избегания неудач

16 Определение понятия «мотив». Виды мотивов

Мотив. Виды мотивов.

17 Принципы мотивации персонала организации

18 Потребности человека. Виды потребностей

Потребность. Первичные и вторичные. Информационные потребности. Ценностно- ориентированные.

19 Структура мотива труда

Трудовой мотив. Структура мотива труда. Цена.

20 Классификация потребностей

Социально-экономические и общественные потребности. Личные потребности. Биологические. Социальные Духовные Классификация потребностей. К. Маркса (материальные, духовные и социальные) Классификация по Романову (маркетинг). Абсолютные потребности. Действительные потребности. Платежеспособная потребность.

Классификации:

- по полу;
- возрасту;
- демографии;
- социальным группам и другим признакам.

Факторы, влияющих на формирование потребностей

По дисциплине «Маркетинг»

1 Основные понятия и сущность маркетинга

Маркетинг. Нужда. Потребность. Запрос (спрос). Товар. Обмен. Сделка. Рынок. Значение рынка. Основная цель маркетинга. Важнейшие задачи маркетинга. Частные задачи. Функции маркетинга. Экономический смысл маркетинга.

2 Эволюция концепций маркетинга

Концепция управления. Основные этапы эволюции концепции управления. Концепция совершенствования производства (1900-1920 гг.). Концепция совершенствования товара (1920-1940 гг.). Концепция

интенсификации (увеличения) коммерческих усилий (1940-1950 гг.). Концепция маркетинга (середина 80-х годов XX века.). Концепция социально-этического маркетинга. Концепция маркетинга партнерских отношений (маркетинг взаимодействия). Стоимостной маркетинг.

3 Типы маркетинга

Классификация маркетинга в зависимости от вида товара. Маркетинг потребительских товаров. Потребительские товары. Классификация потребительских товаров. Маркетинг товаров производственно-технического назначения. Классификация в зависимости от состояния спроса.

4 Основные факторы микросреды фирмы и их влияние на маркетинговую деятельность

Маркетинговая среда фирмы. Поставщики. Конкуренты Прямые конкуренты Потенциальные конкуренты. Маркетинговые посредники. Торговые посредники. Фирмы. Агентства по оказанию маркетинговых услуг. Кредитно-финансовые организации. Клиенты (клиентура). Потребительский рынок. Рынок производителей. Рынок промежуточных продавцов. Рынок государственных учреждений. Международный рынок. Контактные аудитории. Виды контактных аудиторий.

5 Основные факторы макросреды фирмы

Макросреда. Демографическая среда. Экономическая среда. Природная среда. Научно-техническая среда. Фактор экономического роста. Политическая среда. Культурная среда

6 Система маркетинговой деятельности

Исследование, анализ и прогнозирование рынка (изучение маркетинговых возможностей предприятия). Виды анализа. Цели и маркетинговые стратегии фирмы (стратегический рынок). Маркетинговые стратегии предприятия. Разработка комплекса маркетинга. Комплекс маркетинга. Товар, цена, распределение, продвижение. Управление маркетинговой деятельностью.

7 Элементы комплекса маркетинга

Комплекс маркетинга. Товар. Цена. Распределение (Распространение) Продвижение (маркетинговые коммуникации).

8 Признаки и критерии сегментации рынка

Сегментация рынка. Сегмент рынка. Объект сегментации. Признаки сегментации. Критерии сегментации.

9 Позиционирование товара на рынке

Позиционирование товара. Цель позиционирования. Позиция продукта. Задача маркетинга.

10 Модель покупательского поведения

Модель покупательского поведения. «Черный ящик». Развернутая модель покупательского поведения. Осознание нужды. Поиск информации. Личные источники. Коммерческие источники. Эмпирические источники. Оценка вариантов. Выбор товара и совершение покупки. Оценка удовлетворенности от товара.

11 Маркетинговая информация

Маркетинговая информация. Источники маркетинговой информации (первичная, вторичная, внутренняя, внешняя информация. Достоинства первичной информации. Недостатки первичной информации. Достоинства вторичной информации. Недостатки вторичной информации. Требования, предъявляемые к маркетинговой информации.

12 Процесс маркетинговых исследований

Основные этапы маркетинговых исследований. Выявление проблем и формулирование целей исследования. Отбор источников информации. Сбор информации. Анализ собранной информации. Представление полученных данных. Затраты. Точность. Время. Безопасность.

13 Маркетинговое понимание товара

Товар. Уровни товара в маркетинге (по Ф. Котлеру). Товар по замыслу. Товар в реальном исполнении. Товар с подкреплением. Товар в полном смысле (брендированный товар). Товары повседневного спроса. Товары предварительного выбора. Товары особого спроса. Товары пассивного спроса. Участие товаров в процессе производства.

14 Жизненный цикл товара и задачи маркетинга на различных его этапах

Жизненный цикл товара. Задача маркетинга. Этапы ЖЦТ. Методы продления жизненного цикла.

15 Товарная политика предприятия

Товарная политика. Задача товарной политики. Ассортимент. Структура ассортимента. Номенклатура.

16 Распределение товаров в маркетинге

Канал распределения. Функции каналов распределения. Структура и уровни каналов распределения. Виды каналов распределения. Уровень канала распределения. Вертикальные маркетинговые системы. Горизонтальные МС. Комбинированные маркетинговые системы.

17 Система продвижения товара

Маркетинговые коммуникации Основная цель маркетинга. Конкретные цели системы маркетинговых коммуникаций. Основные средства маркетинговых коммуникаций. Реклама. Паблик рилейшнз. Основной целью PR. Стимулирование сбыта. Личная (персональная продажа).

18 Организация службы маркетинга

Служба маркетинга. Виды организационных структур маркетинга. Достоинства и недостатки функциональной организации.

Список использованных источников

- 1 Агапова Т.А. Макроэкономика: учебник / Т.А. Агапова, С.Ф. Серегина – М.: ДИС, 2000-416с. (серия МГУ им. Ломоносова)
- 2 Гальперин В.М. Макроэкономика / В.М.Гальперин, Л.С. Тарасевич – СПб.: ГУЭФ, 1999.-656с.
- 3 Ивашковский С.Н. Макроэкономика: учебник / С.Н. Ивашковский – М.: ДЕЛО, 2000.-472с.
- 4 Макконнелл К. Экономикс: принципы, проблемы и политика. в 2 - х томах.: Пер. с англ. / К. Макконнелл, С. Брю – М.: Республика, 1993.
- 5 Менеджмент организации: учебное пособие / Под ред. Румянцевой З.П., Саломатина Н.А., Акбердина Р.З. – М.: ИНФРА-М. 1995. – 432с.
- 6 Мескон М.Х. Основы менеджмента: Пер. с англ./ М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: Дело, 1993. – 703с.
- 7 Пешкова Е.П. Маркетинговый анализ в деятельности фирмы. / Е.П. Пешкова – М.: Ось-89, 1999. – 80с.
- 8 Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: 2-е изд., перераб. и доп. / Г.В. Савицкая – М.: ИП «Экоперспектива», 1997. – 498с.
- 9 Уткин Э. Бизнес – план: Организация и планирования предпринимательской деятельности. / Э. Уткин – М.: Тандем, 1997.
- 10 Шапиро Д.В. Управление проектами. / Д.В. Шапиро – СПб: Два Три, 1996.
- 11 Экономика предприятия: учебник для вузов. Под ред. проф. В.Я. Горфинкеля, проф. В.А. Швабандара. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 742с.
- 12 Экономика предприятия: учебник / Под ред. проф. О.И. Волкова. – М.: ИНФРА-М, 1998.-416с.
- 13 Добраев В.П. Организационное поведение. / В.П. Добраев – М.: ИКФ «ЭКМОС», 2002.
- 14 Дэ-Н-э. Д. Применение разногласий. Как создать оптимальные взаимоотношения на работе и дома. / Д. Дэ-Н-э. – М., 1993.
- 15 Иванцевич Дж.М. Человеческие ресурсы управления / Дж.М. Иванцевич, А.А. Лобанов – М.: Дело, 1993.
- 16 Карташова Л.В. Организационное поведение: учебник / Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина – М.: ИНФРА-М, 2001.
- 17 Лютенс Фр. Организационное поведение / Фр. Лютенс – М.: ИНФРА-М, 1996.
- 18 Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия: учебное пособие / Е.В. Маслов - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999.
- 19 Организационное поведение: учебное пособие по ред. Э.М. Короткова. – Тюмень, 1998.
- 20 Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом / В.А. Спивак – СПб.: Питер, 2000.
- 21 Справочник директора предприятия. – М.: ИНФРА-М, 1996.

- 22 Уткин Э.А. Управление компанией / Э.А. Уткин – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС, 1997.
- 23 Управление персоналом: учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.
- 24 Шекиеня С.В. Управление персоналом современной организации / С.В. Шекиеня – М., 1996.
- 25 Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам / В.И. Шкатулла – М.: Изд-во группа НОРМА-ИНФРА-М, 1998.
- 26 Анискин Ю.П. Организация и управления малым бизнесом / Ю.П. Анискин М., 2001.
- 27 Кабушкин М.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов / М.И. Кабушкин - Минск, 2002г.
- 28 Воронин А.Г. Основы управления муниципальным хозяйством / А.Г. Воронин, В.А. Лапин, А.Н. Широков - М., 1998.
- 29 Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ, Новосибирск, 1992.
- 30 Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» № 35-ФЗ от 28 августа 1995г.
- 31 Федеральный закон «О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации» № 88-ФЗ от 14 июня 1995.
- 32 Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров и разрешения конфликтов / В.И. Андреев – Казань, 1992.
- 33 Чарльз Ликсон. Конфликт семь шагов к миру. / Чарльз Ликсон. – СПб.: «Питер», 1997.
- 34 Лавриенко В.Н. Социальная психология и этика делового общения: учебное пособие. / В.Н. Лавриенко – М.: «Юнити», 1995.
- 35 Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения. / В.Н. Лавриенко - М.: «Юнити», 1997.
- 36 Анцкпов А.Я. Словарь конфликтолога. / А.Я. Анцкпов, А.И. Шипилов – М.: ВУ, 1995.
- 37 Бандурка А.М. Конфликтология. / А.М. Бандурка, В.А. Друзь – Харьков: Ун-т ВД Украины, 1997.
- 38 Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк – Новосибирск: «Наука», 1989.
- 39 Допченко Е.А. Личность: конфликт, гармония / Е.А. Допченко, Т.М. Титаренко – Киев: Политиздат, 1989.
- 40 Зигерт В. Руководитель без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг – М.: Экономика, 1999.
- 41 Канатаев Ю.А. Психология конфликта./ Ю.А. Канатаев – М.: ВАХЗ, 1992.
- 42 Крогиус Н.В. Личность в конфликте / Н.В. Крогиус – Саратов: Изд-во Саратовского Университета, 1992.
- 43 Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах / В.Н. Шаленко – М.: Изд-во МГУ, 1992.

- 44 Олейник А.Н. Основы конфликтологии. / А.Н. Олейник – М.: АПО, 1992.
- 45 Багиев Г.Л. Маркетинг: учебник для вузов / Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич, Х. Анн – М.: Экономика, 1999. – 703с.
- 46 Баканов М.И. Теория экономического анализа: учебник. / М.И. Баканов, А.Д. Шеремет – М.: Финансы и статистика, 1996.
- 47 Бовыкин В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления / В.И. Бовыкин – М.: ОАО изд-во «Экономика», 1997.
- 48 Браверманн А. Маркетинг в российской экономике переходного периода / А. Браверманн – М.: Экономика, 1997.
- 49 Виссема Х. Менеджмент в подразделениях фирмы (предпринимательство и координация в децентрализованной компании): Пер. с англ. / Х. Виссема – М.: ИНФРА-М, 1996. – 288с.
- 50 Виханский О.С. Менеджмент: учебник. – 3-е изд. / О.С. Виханский, А.И. Наумов – М.: Гардарики, 1999. – 528с.
- 51 Виханский О.С. Стратегическое управление / О.С. Виханский – М.: Изд-во МГУ, 1995. – 252с.
- 52 Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. / И.Н. Герчикова – М. 1995. – 432с.