

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНІЙ ІНСТИТУТ  
ДЕРЖАВНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ  
“ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ”

Факультет “Економіка та управління”

ЗАТВЕРДЖУЮ:  
Декан факультету  
\_\_\_\_\_ Л.П. Вовк  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.

Рекомендовано  
навчально-методичною  
комісією факультету,  
протокол засідання № \_\_\_\_\_  
від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.  
Голова комісії  
к.і.н., доц. \_\_\_\_\_ М.А. Шипович

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
дисципліни циклу за вибором вищого навчального закладу  
**“Організація праці менеджера”**  
галузь знань 0306 “Менеджмент і адміністрування”  
спеціальність 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування  
(за видами економічної діяльності)”  
курс – 1, семестр – 2

Рекомендовано кафедрою “Менеджмент організацій”,  
протокол № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.  
Зав. кафедрою “Менеджмент організацій ”  
к.е.н., доц. \_\_\_\_\_ Ю.Н. Деречинський

Програму склала:  
к.е.н., доц. \_\_\_\_\_ О.Ю. Руднева  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.

Рекомендовано навчально-методичною комісією напряму підготовки  
6.030601 “Менеджмент”, протокол засідання № \_\_\_\_\_ від “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.

Голова комісії к.е.н., доц. \_\_\_\_\_ Ю.Н. Деречинський

Горлівка 2012 р.

Лист перезатвердження робочої програми  
з дисципліни “Організація праці менеджера”

Вніс зміни до програми  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
“ ” \_\_\_\_\_

Рекомендована кафедрою  
“Менеджмент організацій”, протокол  
засідання №\_\_ від “ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Зав. кафедрою:

Затверджена навчально-методичною  
комісією факультету “Економіка та  
управління”, протокол засідання №\_\_\_\_\_  
від “ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії:

Вніс зміни до програми  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
“ ” \_\_\_\_\_

Рекомендована кафедрою  
“Менеджмент організацій”, протокол  
засідання №\_\_ “ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Зав. кафедрою:

Затверджена навчально-методичною  
комісією факультету “Економіка та  
управління”, протокол засідання №\_\_\_\_\_  
від “ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії:

Вніс зміни до програми  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
“ ” \_\_\_\_\_

Рекомендована кафедрою  
“Менеджмент організацій”, протокол  
засідання №\_\_ “ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Зав. кафедрою:

Затверджена навчально-методичною  
комісією факультету “Економіка та  
управління”, протокол засідання №\_\_\_\_\_  
від “ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.,  
Голова комісії:

# 1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИЙ РОЗДІЛ

## 1.1 Загальні положення

Робоча програма розроблена відповідно до наказу МОН від 20.10.2004 р. №812 “Про особливості впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу”, складена згідно з ГСВО “Освітньо-професійна програма підготовки магістра” за спеціальністю 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)” (2011 р.).

Управлінська праця – це вид суспільної праці, основним завданням якого є забезпечення цілеспрямованої, скоординованої діяльності як окремих учасників спільного трудового процесу, так і трудових колективів в цілому. Ефективність діяльності підприємства визначається багатьма факторами. Одним з них є вміння менеджерів організовувати не тільки працю підлеглих, а й свою особисту працю. Тому в сучасних умовах підвищується актуальність питань, що пов’язані з раціональною організацією праці менеджерів.

Програма дисципліни “Організація праці менеджера” виходить із необхідності підготовки висококваліфікованих фахівців, які володіють новими підходами до вирішення проблем управління в умовах ринкової економіки.

Навчальна дисципліна “Організація праці менеджера” складається із таких змістовних модулів

1. Управлінська праця та її наукова організація.
2. Процеси документування в діяльності менеджера.
3. Технологія контактів менеджера.

## 1.2 Мета викладання дисципліни

Мета дисципліни полягає в забезпеченні майбутніх магістрів з менеджменту організацій і адміністрування знаннями, уміннями і навичками в області організації особистої праці і праці підлеглих, складенні основних видів управлінської документації.

## 1.3 Задачі вивчення дисципліни і основні вимоги до рівня засвоєння змісту дисципліни

Основними задачами вивчення дисципліни є:

- 1) засвоєння теоретичних основ наукової організації праці, її принципів та напрямків;
- 2) визначення основних видів розподілу та кооперації управлінської праці, ролі розпорядчої діяльності менеджера;

- 3) вивчення особливостей і підходів до планування особистої роботи менеджера;
- 4) вивчення методів нормування управлінської праці, обліку та аналізу робочого часу;
- 5) розгляд змісту організації робочих місць та забезпечення необхідних умов праці менеджера;
- 6) вивчення підходів до забезпечення процесів документування в управлінні;
- 7) засвоєння порядку складання та оформлення документів;
- 8) розгляд процедур організації діловодства;
- 9) вивчення порядку організації та проведення нарад і зборів;
- 10) розгляд та засвоєння технік налагоджування ділових контактів в діяльності менеджера.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

знати:

- 1) особливості організації управлінської праці менеджерів різних рівнів управління та формування її складових;
- 2) сучасні принципи та напрямки наукової організації праці;
- 3) підходи до використання часу як ресурсу;
- 4) етапи процесу документування в управлінні, вимоги до складання та оформлення документів;
- 5) особливості організації та проведення нарад і зборів;
- 6) техніки проведення ділових переговорів, прийому відвідувачів, контактів з підлеглими, телефонних розмов.

вміти:

- 1) планувати та організовувати особисту працю менеджера;
- 2) організовувати робоче місце менеджера;
- 3) застосовувати технології роботи з текстовими матеріалами;
- 4) організовувати та проводити наради і збори;
- 5) здійснювати підготовку та проведення ділових зустрічей, переговорів;
- 6) раціоналізувати телефонні контакти;
- 7) управляти потоком відвідувачів;
- 8) взаємодіяти з секретарем;
- 9) використовувати технічні засоби управління;
- 10) складати та оформлювати документа;
- 11) формувати потоки документів, організовувати порядок проходження і виконання документів;
- 12) використовувати процеси автоматизації діловодства.

#### 1.4 Перелік дисциплін, необхідних для вивчення даної дисципліни

Навчальна дисципліна “Організація праці менеджера” потребує від студентів відповідних знань з таких навчальних дисциплін: “Основи

менеджменту”, “Організація діяльності підприємства”, “Управління персоналом”, “Соціологія”, “Основи психології та педагогіки”, “Українська мова професійного спілкування”. Дисципліна “Організація праці менеджера” також пов’язана з усіма дисциплінами, які характеризують об’єкт управління або окремі функції (юридичними, економічними, обліковими тощо).

Методика вивчення курсу базується на синтезі лекцій, практичних занять та самостійної позааудиторної роботи студентів.

### 1.5 Місце дисципліни в професійній підготовці спеціаліста

“Організація праці менеджера” відноситься до циклу дисциплін підготовки магістрів за вибором вищого навчального закладу і є завершальною при підготовці магістрів за спеціальністю 8.03060101 “Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)”.

## 2. РОЗКЛАД НАВЧАЛЬНИХ ГОДИН

Розподіл навчальних годин дисципліни “Організація праці менеджера” за основними видами навчальних занять наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Розклад навчальних годин дисципліни “Основи управлінського консультування”

Види навчальних занять	Всього		Семестр
	годин	кредитів ECTS	1
Загальний обсяг дисципліни	144	4,0	144
1. Аудиторні заняття	34		34
з них:			
1.1 лекції	34		34
1.2 практичні заняття	17		17
2. Самостійна робота,	61		61
2.1 підготовка до лекційних занять, ознайомлення з науковою та періодичною літературою	24		24
2.2 підготовка до практичних занять, робота з відповідною методичною літературою	19		19
2.3 виконання індивідуального завдання	18		18
2.3 підготовка до МРК 1	16		16
2.4 підготовка до МРК 2	16		16
3. Контрольні заходи	32		Іспит

### 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

#### 3.1 Лекційні заняття

Тема і зміст лекцій дисципліни “Основи управлінського консультування” наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Теми і зміст лекцій

№ теми	Назва теми та її зміст	Обсяг лекцій, ак. годин	Обсяг самостійної роботи, ак. годин
1	2	3	4
	<i><b>Модуль 1</b> Управлінська праця та її наукова організація</i>		
1	<i>Особливості управлінської праці.</i> Управлінська праця як складова управлінської діяльності. Об’єктивні основи виникнення, сутність, предмет, об’єкт та засоби організації праці менеджера. Види та класифікація управлінської діяльності. Завдання менеджера в управлінні діяльністю підприємства.	2	2
2	<i>Сутність, принципи та напрямки наукової організації праці.</i> Сутність наукової організації праці. Значення та завдання наукової організації праці на сучасному етапі. Основні принципи наукової організації праці. Напрямки наукової організації праці. Розробка та впровадження планів з наукової організації праці.	4	4
3	<i>Розпорядча діяльність менеджера.</i> Основні види розподілу та кооперації на підприємстві. Принципи професійно-кваліфікаційного розподілу праці. Комунікаційно-інформаційні аспекти розпорядчої діяльності менеджера.	4	4
4	<i>Планування особистої роботи менеджера.</i> Роль та значення планування особистої роботи менеджера. Особливості планування особистої праці менеджера. Вибір пріоритетних справ менеджера. Делегування повноважень в діяльності менеджера.	2	1

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
5	<p><i>Нормування управлінської праці, облік та аналіз робочого часу менеджера.</i></p> <p>Сутність, роль та вимоги до нормування управлінської праці. Види норм праці, методи нормування праці. Значення, принципи і методи обліку та аналізу робочого часу менеджера.</p>	2	1
6	<p><i>Організація робочих місць, умови праці менеджера.</i></p> <p>Сутність і зміст організації робочого місця менеджера. Планування робочого місця менеджера. Використання технічних засобів управління в роботі менеджера.</p>	2	1
<b>Модуль 2</b> <i>Процеси документування в діяльності менеджера. Технологія контактів менеджера.</i>			
7	<p><i>Документування в управлінні.</i></p> <p>Сутність і види управлінських документів. Системи документації в управлінні. Процеси документування. Адміністративний етикет.</p>	4	3
8	<p><i>Складання та оформлення документів.</i></p> <p>Правила складання та оформлення організаційно-розпорядчих документів. Особливості оформлення документів з особового складу.</p>	4	1
9	<p><i>Організація діловодства, опрацювання текстових матеріалів.</i></p> <p>Організація діловодства на підприємстві. Робота з документами, що надходять на підприємство. Робота з вихідними документами. Робота з документами власного архіву керівника. Контроль за станом документаційного забезпечення управління.</p>	4	3
10	<p><i>Організація та проведення нарад і зборів.</i></p> <p>Сутність та види ділових нарад. Організація ділової наради на підприємстві. Особливості проведення нарад різних видів.</p>	2	1
11	<p><i>Ділові контакти в діяльності менеджера.</i></p> <p>Проведення ділових бесід і переговорів. Техніка прийому відвідувачів і контактів з підлеглими. Публічні виступи в діяльності менеджера. Особливості ведення телефонної розмови. Основи взаємодії керівника і секретаря.</p>	4	3
Всього лекційних занять:		34	24

### 3.2 Практичні заняття

Таблиця 3.2 – Теми і зміст практичних занять

№ теми	Назва теми та зміст практичних занять	Обсяг практичних занять, ак. годин	Обсяг самостійної роботи, ак. годин
<b>Модуль 1</b>			
1	<i>Планування діяльності керівника.</i> Правила, які допоможуть найефективніше використовувати робочий час. Причини неефективного використання робочого часу.	3	4
2	<i>Особливості коучингу як нового методу співпраці керівників і підлеглих.</i> Мета програми управлінського коучингу. Заходи щодо впровадження коучингу Результати впровадження коучингу.	2	4
3	<i>Особливості ведення переговорів.</i> Роль професійних знань спілкування при проведенні переговорів. Прийоми, які використовуються при проведенні переговорів.	4	4
<b>Модуль 2</b>			
4	<i>Performance Management – метод підвищення ефективності діяльності персоналу.</i> Підбір працівників і організація їх навчання. Мікроклімат підприємства та критерії його формування. Підбір менеджерів та забезпечення зростання їхнього рівня.	4	4
5	<i>Поведінка керівника в конфліктній ситуації.</i> Типи конфліктів. Причини конфліктів, та способи їх подолання. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Етапи управління конфліктом.	4	3
Всього практичних занять:		17	19

### 3.3 Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів складається з самостійного опрацювання навчальної, методичної літератури та наукової періодики при підготовці до лекційних та практичних занять, виконання індивідуального завдання, а також роботи з підготовки до МРК 1 та МРК 2. Обсяг самостійної роботи наведено в табл. 2.1, 3.1, 3.2, 3.3.

### 3.3.1 Індивідуальне завдання

Одним з принципів успішного самоменеджменту повинно бути вміння управляти своїм робочим часом, тому виконання індивідуального завдання передбачає проведення студентами інвентаризації власного часу. Індивідуальне завдання виконується в декілька етапів (табл.3.3):

Таблиця 3.3 – Етапи виконання індивідуального завдання студентами

№	Етап роботи	Зміст етапу	Кількість годин
1	Упорядкування інвентарного опису усіх видів діяльності протягом трьох днів	Скласти допоміжні таблиці: 1. Таблиця 1 “Аналіз видів діяльності і втрат часу”, в яку занести види діяльності з указанням інтервалу часу на виконання певного виду діяльності (“від” – “до”) та його тривалості у мін. 2. Таблиця 2. “Формуляр денних перешкод (перерв у роботі)”.	10
2	Аналіз сильних та слабких сторін використання робочого часу (аналіз таблиць)	Проаналізувати сильні сторони, тобто прийоми, які приводять до успіху. Проаналізувати слабкі сторони – аналіз дозволяє розробити стратегію з їх усунення з використанням таблиці 2. Для цього необхідно надати оцінку кожній виконаній роботі, виду діяльності (таблиця 1) за такими критеріями: А) чи була робота необхідною (так, ні)? Б) чи виправдані витрати часу (так, ні)? В) чи доцільно виконання роботи (так, ні)? Г) чи свідомо визначено часовий інтервал для виконання роботи (так, ні)?	3,5
3	Визначення ефективності використання робочого часу	Визначити загальну тривалість роботи кожного дня (ТД) за таблицею 1. Розрахувати тривалість робіт, які отримали відповідь “ні” за критеріями А, Б, В, Г (ВЧ). Розрахувати показник ефективності використання робочого часу ((ТД – ВЧ)/ВЧ).	1
4	Розробка заходів з оптимізації робочого часу.	Скласти перелік заходів, які допоможуть знизити непродуктивні втрати часу та підвищити показник ефективності використання робочого часу.	3
4	Оформлення роботи	Результати завдання оформити письмово.	0,5
Разом:			18

## 4. ЗАСОБИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

### 4.1 Види контролю:

- вхідний (нульовий) контроль;
- поточний контроль (модульно-рейтинговий контроль: МРК-1, МРК-2);
- підсумковий (семестровий) контроль – іспит;
- контроль знань з вивченої дисципліни.

### 4.2 Перелік типових завдань до вхідного контролю

1. Надати визначення терміну “менеджер” та назвати значення, в яких він застосовується.
2. Охарактеризувати сутність й зміст різних значень поняття “менеджмент” та продемонструвати взаємозв’язок між ними.
3. Визначити зміст управлінської праці менеджерів та показати її відмінність від інших видів людської діяльності.
4. Вказати професійні вимоги до менеджера.
5. Назвати основні функції та ролі менеджерів, пояснити їх сутність і показати взаємозв’язок.
6. Охарактеризувати розподіл управлінської праці.
7. Навести головні вимоги щодо професійної компетенції менеджерів, а також назвати основні уміння, які визначають ефективність праці менеджерів відповідно рівням управлінської ієрархії.
8. Охарактеризувати основні етапи життєвого циклу організації.
9. Розкрити сутність менеджменту як виду професійної діяльності.
10. Дати характеристику технологічному професійно-кваліфікаційному розподілу праці.
11. На конкретних прикладах розкрити сутність системного підходу к управлінню.
12. Визначити та пояснити сутність ситуаційного підходу.
13. Пояснити сутність процесного підходу к управлінню.
14. Охарактеризувати основний зміст сучасних концепцій менеджменту.
15. Обґрунтувати взаємозв’язок внутрішніх факторів організації.
16. Навести приклади формальних та неформальних організацій.
17. Дати загальну характеристику факторів зовнішнього середовища організації (на конкретних прикладах).
18. На конкретних прикладах пояснити механізм впливу факторів зовнішнього середовища на організацію.
19. Дати характеристику функціям менеджменту.
20. Дати характеристику методів менеджменту.
21. Навести класифікацію економічних методів менеджменту. Пояснити механізм їх дії.

22. Навести класифікацію адміністративних методів менеджменту. Пояснити механізм їх дії.
23. Охарактеризувати соціально-психологічні методи менеджменту. Пояснити механізм їх дії.
24. Дати загальну характеристику комунікаціям в організації.
25. Навести схематичну модель комунікаційного процесу.
26. Пояснити сутність централізації та децентралізації в управлінні організацією.
27. Охарактеризувати природу та особливості управління стресами.
28. Визначити причини стресу та охарактеризувати методи управління конфліктними ситуаціями.
29. Охарактеризувати основні види контролю.
30. Охарактеризувати стилі керівництва (навести приклади).

#### 4.3 Перелік типових завдань до першого модульно-рейтингового контролю знань студентів

1. Сутність та предмет організації праці менеджера.
2. Об'єкт та засоби організації праці менеджера.
3. Сутність, цілі та умови вдосконалення управлінської праці.
4. Характеристика управління та його основні завдання.
5. Рівні управління, розподіл стратегічних, тактичних та оперативних задач між категоріями менеджерів.
6. Зміст роботи менеджерів вищого рівня.
7. Зміст роботи менеджерів середнього рівня.
8. Зміст роботи менеджерів низового рівня.
9. Схема процесу роботи менеджерів, перелік функцій менеджера.
10. Адміністраторська та стратегічна функція менеджера.
11. Експертно-консультативна та представницька функція менеджера.
12. Виховна та психотерапевтична функція менеджера.
13. Комунікативно-регулююча та інноваційна функція менеджера.
14. Характеристика міжособистих ролей менеджера.
15. Характеристика інформаційних ролей менеджера.
16. Характеристика ролей, пов'язаних з прийняттям рішень.
17. Еволюція вимог до менеджера.
18. Вимоги, які ставляться до сучасного менеджера.
19. Сутність поняття "лідерство". Особисті якості лідера.
20. Відмінності між менеджером і лідером.
21. Причини конфліктів та способи їх подолання.
22. Типи конфліктів.
23. Становлення наукової організації праці.
24. Сутність та завдання наукової організації праці.
25. Основні принципи наукової організації праці.
26. Напрямки наукової організації праці.
27. Зміст планування наукової організації праці.

28. Види розподілу та кооперації управлінської праці на підприємстві.
29. Загальна характеристика форм розподілу праці.
30. Вертикальний розподіл управлінської праці.
31. Групи функцій працівників, обумовлені розподілом і кооперацією праці на підприємстві.
32. Типи управлінських працівників за роллю в процесі управління.
33. Класифікація організаційно-розпорядчих методів управління.
34. Практичне значення планування особистої роботи менеджера.
35. Складові планування особистого часу менеджера.
36. Загальні характеристик особистих цілей менеджера та процес їх встановлення.
37. Схема процесу планування особистої праці менеджера.
38. Процес планування робочого дня за методом “Альпи”.
39. Типи планів особистої праці менеджера за періодом планування.
40. Правила планування робочого дня.
41. Напрямки раціоналізації витрат часу на регулярно повторювані роботи.
42. Напрямки раціоналізації витрат часу на нерегулярні і непередбачені роботи.
43. Інструменти планування особистої праці менеджера.
44. Методи вибору пріоритетних справ менеджера.
45. Сутність поняття “делегування”. Переваги та недоліки делегування повноважень з позиції менеджера підприємства.

#### 4.4 Перелік типових завдань до другого модульно-рейтингового контролю знань студентів

1. Документи, їх функції та різновиди.
2. Визначення поняття “документація”, види документації.
3. Реквізити організаційно-розпорядчого документа.
4. Правила оформлення реквізитів “дата”, “гриф “Обмеження доступу до документа”, “адресат”.
5. Правила оформлення реквізитів “гриф затвердження” та “резолуція”.
6. Вимоги до тексту управлінського документа.
7. Правила оформлення реквізиту “гриф погодження” та візування документа.
8. Вимоги до оформлення телефонограми.
9. Особливості організаційно-розпорядчих документів. Види документів даної групи.
10. Правила оформлення положення.
11. Правила складання статуту.
12. Вимоги до складання інструкцій.
13. Вимоги до складання протоколу.
14. Правила складання постанови.
15. Правила складання наказу.
16. Вимоги до складання акту.

17. Правила оформлення доповідної та пояснювальної записки.
18. Види листів та правила їх складання.
19. Плани та довідки.
20. Особливості документів з особового складу підприємства.
21. Основні види документів з особового складу та правила їх оформлення.
22. Сутність та основні форми діловодства у підприємстві.
23. Схема документообігу на підприємстві, основні вимоги до його раціоналізації.
24. Основні напрямки удосконалення діловодства на підприємстві.
25. Схема роботи з вхідними документами.
26. Схема роботи з вихідними документами.
27. Склад документів власного архіву керівника.
28. Методи контролю за станом документаційного забезпечення управління.
29. Визначення поняття “ділова нарада”, її позитивні та негативні сторони.
30. Види ділових нарад.
31. Стислий зміст організації ділової наради на підприємстві.
32. Вимоги до складання графіку проведення ділової наради і формулювання її мети.
33. Вимоги до порядку денного наради, складу та кількості учасників.
34. Підготовка доповіді і проекту рішення.
35. Підготовка документів і приміщення.
36. Відкриття наради та оголошення доповіді.
37. Способи підготовки проекту рішення наради і варіантів його прийняття.
38. Етап підписання протоколу і контроль виконання рішень, прийнятих на нараді.
39. Особливості проведення інструктивної наради.
40. Особливості проведення оперативної наради.
41. Етапи проведення “наради без наради”.
42. Підготовка та проведення ділових зустрічей і переговорів.
43. Процес проведення ділових переговорів.
44. Особливості ведення телефонної розмови.
45. Основи взаємодії керівника і секретаря-референта.

#### 4.5 Перелік типових завдань до іспиту

До семестрового контролю-іспиту винесені питання першого і другого модульно-рейтингового контролю знань студентів.

#### 4.6 Перелік типових завдань до контролю знань з вивченої дисципліни

1. Визначити особливості управлінської праці.
2. Розкрити сутність поняття “менеджер”.
3. Охарактеризувати процес управління та його основні завдання.
4. Навести класифікацію управлінської праці менеджера.
5. Розкрити зміст роботи менеджерів трьох рівнів управління.

6. Навести перелік функцій менеджера.
7. Охарактеризувати міжособисті ролі менеджера.
8. Навести етапи еволюції вимог до менеджера.
9. Визначити вимоги, які ставляться до сучасного менеджера.
10. Розкрити сутність поняття “лідерство”, визначити відмінності між менеджером і лідером.
11. Назвати якості і навички ефективного лідера.
12. Навести причини виробничих конфліктів та способи їх подолання.
13. Надати визначення конфлікту та охарактеризуйте правила поведінки керівника в конфліктній ситуації.
14. Охарактеризувати типи конфліктів.
15. Визначити функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів.
16. Навести стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
17. Визначити етапи управління конфліктною ситуацією.
18. Навести причини неефективного використання робочого часу.
19. Навести правила ефективного використання робочого часу.
20. Висвітлити становлення наукової організації праці.
21. Навести норми, нормативи праці, методи її нормування.
22. Охарактеризувати сутність та завдання наукової організації праці.
23. Визначити основні принципи та напрямки наукової організації праці.
24. Визначити зміст планування наукової організації праці.
25. Навести вимоги до організації робочого місця менеджера.
26. Навести технічні засоби управління в роботі менеджера.
27. Розкрити зміст поняття “умови праці”.
28. Охарактеризувати види розподілу та кооперації управлінської праці на підприємстві.
29. Розкрити сутність горизонтального та вертикального розподілу праці.
30. Надати класифікацію організаційно-розпорядчих методів управління.
31. Визначити, які функції і напрямки діяльності менеджера не підлягають делегуванню.
32. Назвати і охарактеризуйте фактори, які перешкоджають активному делегуванню повноважень на підприємстві.
33. Навести практичне значення планування особистої роботи менеджера.
34. Навести загальні характеристик особистих цілей менеджера та процес їх встановлення.
35. Визначити типи планів особистої праці менеджера за періодом планування.
36. Визначити, як досягається основна мета програми управлінського коучингу та заходи, необхідні для його реалізації на підприємстві.
37. Визначити сутність поняття “делегування повноважень”, його переваги та недоліки з позиції менеджера підприємства.
38. Охарактеризувати сутність і види управлінських документів.
39. Охарактеризувати основні вимоги до документів.
40. Визначити поняття етикету службового листа.
41. Навести класифікацію організаційно-розпорядчої документації та

правило її оформлення.

42. Назвати основні види документів з особового складу та висвітлити порядок їх оформлення.

43. Розкрити сутність поняття “діловодства” та охарактеризуйте його форми, які застосовуються на підприємстві.

44. Вказати вимоги до раціональної організації документообігу на підприємстві.

45. Визначити зміст і особливості роботи з вхідними документами.

46. Охарактеризувати процес автоматизації діловодства на підприємстві.

47. Розкрити сутність таких форм колективної роботи, як нарада, засідання, збори.

48. Навести класифікацію ділових нарад.

49. Назвати позитивні і негативні сторони ділової наради.

50. Назвати етапи ділової наради.

51. Назвати правила ведення ділових нарад.

52. Охарактеризувати процес визначення результативності та складання кошторису нарад та зборів.

53. Охарактеризувати підготовку та проведення ділових зустрічей та переговорів.

54. Назвати особливості ділових контактів менеджера.

55. Охарактеризувати психологічні механізми і технологію переговорного процесу.

56. Розкрити правила проведення менеджером ділових бесід.

57. Охарактеризувати процедуру прийому відвідувачів.

58. Розкрити особливості ведення телефонної розмови.

59. Розкрити основні напрямки взаємодії керівника і секретаря-референта.

60. Охарактеризувати етикет ділових контактів менеджера.

## 5. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ І НАВЧАЛЬНИХ ЗАСОБІВ

## 5.1 Основна та додаткова література

### *Основна література*

1. Балабанова Л.В. Організація праці менеджера: підручник / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. – 2-ге вид-ня, перероб. і доп. – К.: ВД “Професіонал”, 2007. – 416 с.
2. Довгань Л.Є. Праця керівника або практичний менеджмент: навч. посіб. / Л.Є. Довгань. – К.: “Екс об, 2002. – 384 с.
3. Цыпкин Ю.А. Менеджмент: учеб. пособие для вузов / [Цыпкин Ю.А. Люкшинов А.Н., Эриашвили Н.Д.]; под ред. проф. Ю.А. Цыпкина. – ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 439 с.
4. Шегда А.В. Менеджмент: підручник. – К.: Знання, 2004. – 687 с.

### *Додаткова література*

1. Секреты умелого руководителя. – М.: Экономика, 1992. – 158 с.
2. Казанцев А.К. Практический менеджмент в деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах: учебное пособие / А.К. Казанцев, В.И. Подлесных. – М.: ИНФРА – М, 1998. – 367 с.
3. Паламар Л.М. Мова ділових паперів / Л.М. Паламар, Г.М. Кравець. – К.: Либідь, 1994. – 204 с.

## 5.2 Методична література

1. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу “Організація праці менеджера” (для студентів спеціальності 8.050201 “Менеджмент організацій денної і заочної форм навчання) / Укл. Коверга С.В., Галушка В.В. – Горлівка: АДІ ДонНТУ, 2006. – 25 с.